

Số: 293 /QĐ-HV

Hà Nội, ngày 03 tháng 02 năm 2026

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan trong hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ (IQA)**

### GIÁM ĐỐC HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BUỒI CHÍNH VIỄN THÔNG

Căn cứ nghị quyết số 22/NQ-HĐHV ngày 12/04/2021 của Chủ tịch Hội đồng Học viện về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông;

Căn cứ nghị quyết số 191/NQ-HĐHV ngày 24/04/2025 của Hội đồng Học viện về việc điều chỉnh quy chế tổ chức và hoạt động của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông;

Căn cứ 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 ban hành kèm theo Quyết định số 17/2021/TT-BGDĐT ngày 22/06/2021;

Căn cứ Quyết định số 977/QĐ-HV ngày 13/06/2025 về việc ban hành Quy định xây dựng, cải tiến và phát triển chương trình đào tạo của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông;

Theo đề nghị của Trưởng Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định Quy định lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan trong hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ (IQA) của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và bắt đầu áp dụng từ học kỳ 2 năm học 2025-2026 tại các cơ sở đào tạo của Học viện.

**Điều 3.** Các ông (bà) Chánh Văn phòng, Phó Giám đốc – phụ trách cơ sở Học viện tại thành phố Hồ Chí Minh, Trưởng trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục; Trưởng phòng Đào tạo, Giáo vụ; Trưởng các khoa đào tạo và Trưởng các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

**Nơi nhận:**

- Như điều 3 (để t/h);
- Giám đốc Học viện (để b/c);
- Lưu: VT, TT KT&ĐBCLGD

KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC  
HỌC VIỆN  
CÔNG NGHỆ  
BUỒI CHÍNH  
VIỄN THÔNG  
PGS. TS Trần Quang Anh

## QUY ĐỊNH

### Lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan trong hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ (IQA)

(Kèm theo Quyết định số 293 /QĐ-HV ngày 03 /02/2026 của Giám đốc  
Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Mục đích ban hành

1. Quy định này là căn cứ thống nhất để triển khai, giám sát và đánh giá việc lấy ý kiến và sử dụng phản hồi trong toàn bộ hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

2. Quy định này được ban hành nhằm thiết lập một cơ chế chính thức, thống nhất và có hệ thống trong việc lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan, bảo đảm các hoạt động thu thập, xử lý và sử dụng các ý kiến phản hồi được thực hiện thường xuyên, có kế hoạch và gắn với cải tiến chất lượng.

3. Việc lấy ý kiến phản hồi không chỉ nhằm thu thập thông tin đánh giá mức độ hài lòng, mà còn hướng tới:

a) Nhận diện kịp thời những điểm mạnh cần phát huy;

b) Phát hiện những tồn tại, hạn chế trong quá trình đào tạo và cung cấp dịch vụ giáo dục;

c) Làm căn cứ khoa học cho việc điều chỉnh, cải tiến chương trình đào tạo, phương pháp giảng dạy, phương pháp đánh giá và các điều kiện bảo đảm chất lượng.

4. Quy định này đồng thời đáp ứng yêu cầu bắt buộc của các bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục đại học:

a) AUN-QA: yêu cầu sự tham gia và phản hồi của các bên liên quan trong toàn bộ chu trình cải tiến;

b) ASIIN: yêu cầu chứng minh việc lấy ý kiến phản hồi trong chu trình PDCA;

c) QAA (UK): yêu cầu sự tham gia thực chất của người học và các bên liên quan trong hoạt động giám sát và nâng cao chất lượng.

**Điều 2. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy định này điều chỉnh toàn bộ các hoạt động liên quan đến:

- a) Việc xác định đối tượng và nội dung lấy ý kiến phản hồi;
- b) Việc lựa chọn hình thức, công cụ và tần suất lấy ý kiến;
- c) Việc phân tích, sử dụng và phản hồi lại kết quả thu thập được;
- d) Việc lưu trữ và sử dụng dữ liệu phản hồi như minh chứng trong hệ thống IQA.

2. Các nội dung của Quy định được áp dụng cho:

- a) Chương trình đào tạo ở tất cả các trình độ;
- b) Hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học;
- c) Các dịch vụ hỗ trợ người học và các hoạt động phục vụ cộng đồng có liên quan.

**Điều 3. Đối tượng áp dụng**

1. Quy định này áp dụng đối với toàn thể các đơn vị, cá nhân thuộc Học viện/Trường có liên quan đến hoạt động đào tạo và đảm bảo chất lượng.

2. Các bên liên quan tham gia cung cấp phản hồi bao gồm:

- a) Người học đang theo học;
- b) Cựu người học đã tốt nghiệp;
- c) Giảng viên, cán bộ quản lý, viên chức và người lao động;
- d) Nhà tuyển dụng, doanh nghiệp, đơn vị sử dụng lao động;
- đ) Đối tác học thuật, chuyên gia, tổ chức nghề nghiệp;
- e) Đại diện cộng đồng và xã hội trong các hoạt động có liên quan.
- g) Và các đối tượng khác theo Quyết định của Giám đốc Học viện.

**Điều 4. Giải thích thuật ngữ**

1. Bên liên quan là các cá nhân, tổ chức có lợi ích liên quan hoặc chịu tác động trực tiếp, gián tiếp từ chất lượng đào tạo và các hoạt động của cơ sở giáo dục đại học.

2. Ý kiến phản hồi là các nhận xét, đánh giá, kiến nghị và đề xuất được thu thập một cách có hệ thống, có chủ đích từ các bên liên quan nhằm phục vụ cho hoạt động đảm bảo và nâng cao chất lượng.

3. Hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ (IQA) là tập hợp các chính sách, quy trình, công cụ và hoạt động được thiết kế nhằm duy trì và cải tiến liên tục chất lượng giáo dục.

## **Chương II**

### **NGUYÊN TẮC LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI**

#### **Điều 5. Nguyên tắc chung**

1. Việc lấy ý kiến phản hồi phải được thực hiện trên nguyên tắc toàn diện, bảo đảm tất cả các nhóm bên liên quan chủ yếu đều có cơ hội tham gia đóng góp ý kiến phù hợp với vai trò và mức độ liên quan của mình.

2. Hoạt động lấy ý kiến phản hồi phải được tổ chức có hệ thống, được đưa vào kế hoạch đảm bảo chất lượng hàng năm, tránh thực hiện mang tính phong trào hoặc hình thức.

3. Quá trình lấy ý kiến phản hồi phải bảo đảm tính khách quan và trung thực, trong đó thông tin cá nhân của người tham gia được bảo mật, không sử dụng ý kiến phản hồi cho mục đích đánh giá cá nhân hay xử lý kỷ luật.

4. Kết quả phản hồi phải được minh bạch hóa ở mức phù hợp, thông tin lại cho các đơn vị và các bên liên quan, đồng thời được sử dụng làm căn cứ cho các quyết định cải tiến.

5. Việc lấy ý kiến phản hồi chỉ được coi là hoàn thành khi kết quả phản hồi đã được phân tích, thảo luận và chuyển hóa thành hành động cải tiến cụ thể.

#### **Điều 6. Nguyên tắc tiếp cận theo chuẩn kiểm định quốc tế**

1. Theo tiếp cận của AUN-QA, phản hồi của các bên liên quan là một phần không tách rời của quá trình xây dựng, rà soát và cải tiến chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo và hoạt động dạy – học.

2. Theo tiếp cận của ASIIN, cơ sở đào tạo phải chứng minh được mối liên hệ rõ ràng giữa:

- a) Phản hồi thu thập được;
- b) Quyết định cải tiến được đưa ra;
- c) Kết quả cải tiến đạt được sau khi triển khai.

3. Theo tiếp cận của QAA, người học và các bên liên quan không chỉ là đối tượng được hỏi ý kiến, mà còn là đối tác tham gia vào các hoạt động giám sát, đánh giá và nâng cao chất lượng.

### Chương III

## ĐỐI TƯỢNG VÀ NỘI DUNG LẤY Ý KIẾN

### Điều 7. Nhóm đối tượng lấy ý kiến

1. Người học đang theo học được lấy ý kiến nhằm đánh giá trực tiếp trải nghiệm học tập, chất lượng giảng dạy, phương pháp đánh giá và các dịch vụ hỗ trợ.
2. Cụm người học được lấy ý kiến nhằm đánh giá mức độ phù hợp của chương trình đào tạo với yêu cầu nghề nghiệp và thị trường lao động.
3. Giảng viên và cán bộ quản lý được lấy ý kiến nhằm phục vụ việc cải tiến chương trình đào tạo, điều kiện giảng dạy và quản lý học thuật.
4. Nhà tuyển dụng và doanh nghiệp được lấy ý kiến nhằm đánh giá mức độ đáp ứng chuẩn đầu ra, kỹ năng nghề nghiệp và năng lực làm việc của người tốt nghiệp.
5. Đối tác học thuật, chuyên gia và tổ chức nghề nghiệp được lấy ý kiến nhằm bảo đảm tính cập nhật, chuẩn mực học thuật và khả năng hội nhập quốc tế của chương trình đào tạo.

### Điều 8. Nội dung lấy ý kiến phản hồi

1. Nội dung phản hồi được xây dựng phù hợp với từng nhóm đối tượng, nhưng phải bao quát các khía cạnh cốt lõi của chất lượng đào tạo.
2. Các nội dung phản hồi bao gồm:
  - a) Mức độ phù hợp và tính rõ ràng của chuẩn đầu ra;
  - b) Sự hợp lý của cấu trúc và nội dung chương trình đào tạo;
  - c) Hiệu quả của phương pháp giảng dạy và phương pháp đánh giá;
  - d) Mức độ đáp ứng của cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ và học liệu;
  - đ) Chất lượng dịch vụ hỗ trợ người học;
  - e) Năng lực chuyên môn và phương pháp sư phạm của giảng viên;
  - g) Mức độ đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động và xã hội;
  - h) Các đề xuất cải tiến cụ thể.

## **Chương IV**

### **HÌNH THỨC, CÔNG CỤ VÀ TẦN SUẤT**

#### **Điều 9. Hình thức lấy ý kiến**

1. Khảo sát trực tuyến là hình thức chủ đạo, được triển khai thông qua hệ thống quản lý chất lượng hoặc QA Portal nhằm bảo đảm tính thuận tiện, bao phủ và khả năng tổng hợp dữ liệu.
2. Phỏng vấn sâu, tọa đàm và nhóm thảo luận tập trung được sử dụng để khai thác thông tin định tính, làm rõ các vấn đề phát sinh từ kết quả khảo sát.
3. Việc lựa chọn hình thức lấy ý kiến phải phù hợp với mục tiêu, đối tượng và nguồn lực của từng hoạt động đảm bảo chất lượng.

#### **Điều 10. Công cụ lấy ý kiến**

1. Công cụ lấy ý kiến được xây dựng theo nguyên tắc chuẩn hóa, có khả năng so sánh theo thời gian và giữa các chương trình đào tạo.
2. Nội dung và cấu trúc công cụ lấy ý kiến phải được rà soát, cập nhật định kỳ để bảo đảm tính phù hợp với bối cảnh và yêu cầu kiểm định.

#### **Điều 11. Tần suất lấy ý kiến**

1. Tần suất lấy ý kiến được xác định trên cơ sở mức độ ảnh hưởng của từng nhóm bên liên quan đến chất lượng đào tạo.
2. Việc lấy ý kiến phải được lồng ghép trong chu kỳ đảm bảo chất lượng và rà soát chương trình đào tạo, tránh thực hiện rời rạc hoặc trùng lặp.

## **Chương V**

### **QUY TRÌNH XỬ LÝ VÀ SỬ DỤNG Ý KIẾN PHẢN HỒI**

#### **Điều 12. Quy trình xử lý phản hồi theo PDCA**

1. Dữ liệu phản hồi sau khi thu thập được tiến hành phân tích định lượng và định tính một cách có hệ thống.
2. Kết quả phân tích được thảo luận tại các cấp phù hợp để xác định các vấn đề ưu tiên cần cải tiến.
3. Các biện pháp cải tiến được cụ thể hóa thành kế hoạch hành động, có phân công trách nhiệm, mốc thời gian và chỉ số theo dõi.
4. Hiệu quả cải tiến được đánh giá trong các chu kỳ tiếp theo và được sử dụng làm căn cứ điều chỉnh chính sách, quy trình khi cần thiết.

### **Điều 13. Sử dụng kết quả phản hồi**

1. Kết quả phản hồi là căn cứ chính thức cho việc ra quyết định cải tiến chất lượng.
2. Làm căn cứ cho họp Hội đồng CTĐT và ban hành quyết định điều chỉnh CTĐT
3. Các quyết định cải tiến phải được lưu vết, minh chứng và liên kết rõ ràng với dữ liệu phản hồi đã thu thập.
4. Kết quả được lưu trữ làm minh chứng IQA.

## **Chương VI PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM**

### **Điều 14. Trách nhiệm của Ban Giám đốc Học viện**

1. Ban Giám đốc Học viện chịu trách nhiệm chỉ đạo chung đối với công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan trong hệ thống IQA, bảo đảm hoạt động này được:

- a) Thực hiện thống nhất trong toàn Học viện;
- b) Gắn với chiến lược phát triển và bảo đảm chất lượng giáo dục.

2. Ban Giám đốc:

a) Ban hành hoặc phê duyệt các quy định, quy trình, kế hoạch liên quan đến việc lấy ý kiến phản hồi;

b) Chỉ đạo các đơn vị triển khai thực hiện nghiêm túc, đúng mục tiêu và tiến độ;

c) Xem xét, cho ý kiến đối với các báo cáo tổng hợp phản hồi và các đề xuất cải tiến chất lượng ở cấp Học viện.

3. Kết quả lấy ý kiến phản hồi và việc sử dụng kết quả phản hồi là một trong những căn cứ để Ban Giám đốc:

- a) Ra quyết định quản lý, điều hành;
- b) Phê duyệt các kế hoạch cải tiến, đầu tư, phân bổ nguồn lực;
- c) Đánh giá mức độ hiệu quả của hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ.

### **Điều 15. Trách nhiệm của Trung tâm KT&ĐBCLGD**

1. Trung tâm KT&ĐBCLGD là đơn vị đầu mối chuyên môn, chịu trách nhiệm tham mưu, tổ chức và giám sát toàn bộ hoạt động lấy ý kiến phản hồi trong hệ thống IQA.

## 2. Trung tâm có trách nhiệm:

a) Xây dựng, cập nhật và hướng dẫn thực hiện các quy định, quy trình, kế hoạch lấy ý kiến phản hồi;

b) Chuẩn hóa bộ công cụ khảo sát cho từng nhóm bên liên quan, bảo đảm phù hợp với yêu cầu của AUN-QA, ASIIN và QAA;

c) Quản lý hệ thống thu thập dữ liệu phản hồi (IQA/QA Portal), bảo đảm tính bảo mật, toàn vẹn và khả năng truy xuất dữ liệu.

## 3. Trung tâm KT&ĐBCLGD chủ trì:

a) Tổng hợp, phân tích dữ liệu phản hồi ở cấp Học viện;

b) Lập báo cáo định kỳ và đột xuất về kết quả phản hồi;

c) Theo dõi, giám sát việc sử dụng kết quả phản hồi trong các kế hoạch cải tiến của các đơn vị.

## 4. Trung tâm chịu trách nhiệm:

a) Lưu trữ minh chứng phản hồi phục vụ tự đánh giá, đánh giá ngoài và kiểm định quốc tế;

b) Hướng dẫn các đơn vị chuẩn bị minh chứng liên quan đến phản hồi của các bên liên quan trong báo cáo SAR.

## **Điều 16. Trách nhiệm của các đơn vị đào tạo (Khoa, Viện, Trung tâm đào tạo)**

1. Các đơn vị đào tạo chịu trách nhiệm trực tiếp đối với việc lấy ý kiến phản hồi liên quan đến:

a) Chương trình đào tạo;

b) Hoạt động giảng dạy – học tập;

c) Chuẩn đầu ra và kết quả học tập của người học.

2. Các đơn vị đào tạo có trách nhiệm:

đ) Phối hợp với KT&ĐBCLGD triển khai các hoạt động khảo sát theo kế hoạch chung;

e) Phân tích kết quả phản hồi liên quan đến đơn vị và chương trình đào tạo phụ trách;

g) Tổ chức thảo luận kết quả phản hồi trong các hội nghị, cuộc họp chuyên môn của đơn vị.

3. Trên cơ sở kết quả phản hồi, đơn vị đào tạo:

- a) Xác định các vấn đề cần cải tiến ưu tiên;
- b) Đề xuất và xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng;
- c) Triển khai các biện pháp cải tiến đã được phê duyệt.

4. Đơn vị đào tạo chịu trách nhiệm:

- a) Báo cáo kết quả thực hiện cải tiến;
- b) Cung cấp minh chứng chứng minh mối liên hệ giữa phản hồi – hành động cải tiến – kết quả cải tiến theo yêu cầu kiểm định.

**Điều 17. Trách nhiệm của Hội đồng Khoa học và Đào tạo, Hội đồng chương trình đào tạo**

1. Hội đồng Khoa học và Đào tạo, Hội đồng chương trình đào tạo có trách nhiệm:

- a) Tham gia xem xét, đánh giá kết quả phản hồi của các bên liên quan;
- b) Cho ý kiến về tính phù hợp của chuẩn đầu ra, cấu trúc và nội dung chương trình đào tạo.

2. Hội đồng chương trình đào tạo:

- a) Sử dụng kết quả phản hồi của người học, cựu người học và nhà tuyển dụng làm căn cứ quan trọng trong rà soát, điều chỉnh chương trình đào tạo;
- b) Đề xuất các thay đổi về học phần, nội dung, phương pháp giảng dạy và đánh giá.
- c) Ý kiến của Hội đồng là căn cứ học thuật cho các quyết định cải tiến chương trình đào tạo ở cấp đơn vị và cấp Học viện.

**Điều 18. Trách nhiệm của các đơn vị chức năng**

1. Các đơn vị chức năng (Phòng Đào tạo, Phòng Tổ chức cán bộ-Lao động, Phòng Công tác sinh viên, Phòng Tài chính Kế toán, tâm CNTT, Thư viện...) có trách nhiệm:

- a) Phối hợp cung cấp thông tin, dữ liệu liên quan đến lĩnh vực phụ trách;
- b) Tham gia phân tích phản hồi liên quan đến dịch vụ hỗ trợ người học và điều kiện đảm bảo chất lượng.

2. Trên cơ sở kết quả phản hồi, các đơn vị chức năng:

a) Đề xuất và triển khai các biện pháp cải tiến trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ;

b) Báo cáo kết quả cải tiến cho Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục để tổng hợp.

### **Điều 19. Trách nhiệm của giảng viên, cán bộ quản lý và nhân viên**

1. Giảng viên, cán bộ quản lý và nhân viên có trách nhiệm:

- a) Tham gia đầy đủ, trung thực các hoạt động lấy ý kiến phản hồi;
- b) Phối hợp cung cấp thông tin phục vụ phân tích và cải tiến chất lượng.

2. Giảng viên:

a) Sử dụng kết quả phản hồi của người học để điều chỉnh phương pháp giảng dạy và đánh giá;

b) Tham gia các hoạt động cải tiến học phần và chương trình đào tạo theo phân công.

### **Điều 20. Trách nhiệm của người học và các bên liên quan bên ngoài**

1. Người học và cựu người học có trách nhiệm:

- a) Tham gia phản hồi trung thực, khách quan;
- b) Đóng góp ý kiến xây dựng nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

2. Nhà tuyển dụng, đối tác và chuyên gia:

a) Cung cấp phản hồi về mức độ đáp ứng chuẩn đầu ra và năng lực nghề nghiệp của người tốt nghiệp;

b) Tham gia các hoạt động tư vấn, tọa đàm, hội thảo theo kế hoạch của Học viện.

### **Điều 21. Cơ chế phối hợp và giám sát**

1. Việc phối hợp giữa các đơn vị trong công tác lấy ý kiến phản hồi được thực hiện theo nguyên tắc:

- a) Rõ trách nhiệm;
- b) Tránh chồng chéo;
- c) Bảo đảm hiệu quả và tính liên tục.

2. Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục có trách nhiệm:

- a) Theo dõi, giám sát việc thực hiện;

b) Định kỳ báo cáo Ban Giám đốc Học viện về tình hình triển khai và sử dụng hiệu quả ý kiến phản hồi.

## **Chương VII**

### **LƯU TRỮ, BÁO CÁO VÀ HIỆU LỰC**

#### **Điều 22. Lưu trữ, quản lý và khai thác dữ liệu phản hồi**

1. Dữ liệu phản hồi của các bên liên quan là thành phần bắt buộc của hệ thống minh chứng đảm bảo chất lượng nội bộ (IQA) và phải được quản lý thống nhất, có hệ thống trong toàn Học viện.

2. Dữ liệu phản hồi bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- a) Phiếu khảo sát, bảng hỏi, kết quả khảo sát trực tuyến;
- b) Biên bản phỏng vấn, tọa đàm, nhóm thảo luận tập trung;
- c) Báo cáo phân tích dữ liệu phản hồi;
- d) Kế hoạch cải tiến và minh chứng triển khai cải tiến gắn với phản hồi.

3. Việc lưu trữ dữ liệu phản hồi phải bảo đảm các yêu cầu sau:

- a) Đầy đủ: không bỏ sót dữ liệu phản hồi đã thu thập;
- b) Có cấu trúc: phân loại theo nhóm đối tượng, chương trình đào tạo, năm học/chu kỳ đánh giá;
- c) Có khả năng truy xuất: dễ dàng phục vụ tự đánh giá, đánh giá ngoài và kiểm định quốc tế;
- d) Bảo mật: bảo đảm an toàn thông tin, đặc biệt đối với dữ liệu cá nhân.

4. Thời gian lưu trữ dữ liệu phản hồi tối thiểu là 05 năm, trong đó:

- a) Dữ liệu liên quan trực tiếp đến chương trình đào tạo được lưu trữ xuyên suốt ít nhất một chu kỳ kiểm định;
- b) Các minh chứng cải tiến trọng yếu được lưu trữ lâu dài để phục vụ đối sánh theo thời gian.

5. Học viện ưu tiên:

- a) Lưu trữ dữ liệu phản hồi dưới dạng số hóa;
- b) Quản lý tập trung trên hệ thống IQA/QA Portal, bảo đảm liên kết giữa dữ liệu phản hồi – kế hoạch cải tiến – kết quả cải tiến.

6. Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục chịu trách nhiệm:

- a) Hướng dẫn thống nhất về cấu trúc lưu trữ minh chứng phản hồi;

- b) Kiểm tra, giám sát việc lưu trữ dữ liệu phản hồi của các đơn vị;
- c) Tổng hợp dữ liệu phản hồi phục vụ báo cáo ở cấp Học viện.

### **Điều 23. Báo cáo, công bố thông tin và sử dụng dữ liệu phản hồi**

1. Kết quả lấy ý kiến phản hồi phải được tổng hợp, phân tích và báo cáo định kỳ, không dừng ở mức thu thập dữ liệu.

2. Báo cáo phản hồi được thực hiện ở các cấp:

a) Cấp đơn vị/chương trình đào tạo: báo cáo phân tích chi tiết các nội dung liên quan trực tiếp đến chương trình, học phần và hoạt động giảng dạy;

b) Cấp Học viện: báo cáo tổng hợp xu hướng, vấn đề chung và đề xuất cải tiến ở tầm chính sách.

3. Nội dung báo cáo phản hồi tối thiểu bao gồm:

- a) Mô tả phương pháp và phạm vi lấy ý kiến;
- b) Phân tích kết quả phản hồi định lượng và định tính;
- c) Nhận diện các vấn đề trọng tâm cần cải tiến;
- d) Đề xuất giải pháp và kế hoạch cải tiến;
- đ) Đánh giá sơ bộ tác động của các biện pháp cải tiến đã triển khai (nếu có).

4. Kết quả phản hồi và các quyết định cải tiến liên quan được:

a) Thông tin lại cho các đơn vị liên quan;

b) Công bố ở mức độ phù hợp cho người học và các bên liên quan theo quy định của Học viện;

c) Sử dụng làm minh chứng trong báo cáo tự đánh giá (SAR) và các hoạt động kiểm định.

5. Dữ liệu phản hồi là căn cứ chính thức để:

- a) rà soát, điều chỉnh chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo;
- b) Cải tiến phương pháp giảng dạy, đánh giá và hỗ trợ người học;
- c) Hoạch định kế hoạch phát triển và phân bổ nguồn lực;
- d) Đánh giá mức độ hiệu quả của hệ thống IQA.

### **Điều 24. Hiệu lực thi hành**

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

2. Các quy định trước đây trái với Quy định này (nếu có) đều hết hiệu lực kể từ ngày Quy định này có hiệu lực thi hành.

3. Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu phát hiện có vấn đề mới phát sinh, hoặc phải cập nhật văn bản mới của cấp trên, các đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm báo cáo và đề xuất Giám đốc Học viện (thông qua đầu mối Trung tâm KT&ĐBCLGD) để xem xét, điều chỉnh và bổ sung cho phù hợp./.

**KT. GIÁM ĐỐC**

**PHÓ GIÁM ĐỐC**



**PGS. TS Trần Quang Anh**



**Phụ lục I**

**THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT**

*(Kèm theo Quyết định số 293 /QĐ-HV ngày 03 tháng 02 năm 2026 của Giám đốc Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)*

<b>STT</b>	<b>Chữ viết tắt</b>	<b>Diễn giải</b>
1.	IQA	Đảm bảo chất lượng nội bộ (Internal Quality Assurance)
2.	CTĐT	Chương trình đào tạo
3.	PLO	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo
4.	CLO	Chuẩn đầu ra học phần
5.	HĐ CTĐT	Hội đồng Chương trình đào tạo
6.	QA	Đảm bảo chất lượng (Quality Assurance)
7.	PDCA	Plan – Do – Check – Act
8.	SV	Sinh viên
9.	CSV	Cựu sinh viên
10.	NTD	Nhà tuyển dụng
11.	GV	Giảng viên
12.	CBQL	Cán bộ quản lý
13.	NV	Nhân viên
14.	AUN-QA	Mạng lưới đảm bảo chất lượng các trường đại học ASEAN
15.	ASIIN	Tổ chức kiểm định quốc tế ASIIN
16.	QAA	Cơ quan đảm bảo chất lượng giáo dục đại học Vương quốc Anh
17.	SAR	Báo cáo tự đánh giá (Self-Assessment Report)
18.	LMS	Hệ thống quản lý học tập (Learning Management System)



**Phụ lục II**

**CÁC BIỂU MẪU ĐƯỢC ÁP DỤNG TRONG LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN**

*(Kèm theo Quyết định số 293 /QĐ-HV ngày 03 tháng 02 năm 2026 của Giám đốc Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)*

**DANH MỤC BIỂU MẪU KHẢO SÁT**

<b>STT</b>	<b>Mã biểu mẫu</b>	<b>Tên biểu mẫu</b>	<b>Đối tượng</b>
1	BM-SV-01	Phiếu khảo sát ý kiến người học về học phần	Sinh viên
2	BM-SV-02	Phiếu khảo sát ý kiến người học về chương trình đào tạo	Sinh viên
3	BM-SV-03	Phiếu khảo sát sinh viên năm cuối về mức độ sẵn sàng tốt nghiệp và việc làm	Sinh viên
3	BM-CSV-01	Phiếu khảo sát cựu người học	Cựu SV
4	BM-NTD-01	Phiếu khảo sát nhà tuyển dụng	Doanh nghiệp
5	BM-GV-01	Phiếu khảo sát giảng viên	Giảng viên
6	BM-CBQLNV-01	Phiếu khảo sát cán bộ quản lý, nhân viên	CBQL, NV
7	BM-PVTD-01	Biên bản phỏng vấn / tọa đàm các bên liên quan	Đối tác

## PHIẾU KHẢO SÁT SINH VIÊN VỀ HỌC PHẦN

### I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Phiếu khảo sát này được sử dụng nhằm:

- Đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra học phần;
- Đánh giá sự phù hợp giữa mục tiêu – nội dung – phương pháp giảng dạy – đánh giá;
- Thu thập ý kiến sinh viên để cải tiến học phần và chương trình đào tạo.

### II. THÔNG TIN CHUNG (ẤN DANH – BẮT BUỘC)

- Ngành/Chương trình đào tạo: .....
- Tên học phần – Mã học phần: .....
- Học kỳ – Năm học: .....
- Hình thức học:  Trực tiếp  Trực tuyến  Kết hợp

### III. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI

Sinh viên đánh giá theo **thang Likert 5 mức**:

Mức	1	2	3	4	5
Ý nghĩa	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý

### IV. NỘI DUNG KHẢO SÁT

#### 4.1 Mục tiêu và Chuẩn đầu ra học phần

1. Mục tiêu học phần được công bố rõ ràng ngay từ đầu học kỳ.
2. Chuẩn đầu ra học phần phù hợp với chuẩn đầu ra chương trình đào tạo.
3. Chuẩn đầu ra học phần thể hiện đầy đủ kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp.
4. Tôi hiểu rõ các năng lực cần đạt sau khi hoàn thành học phần.

#### 4.2 Nội dung và cấu trúc học phần

5. Nội dung học phần được sắp xếp logic, có tính hệ thống.
6. Khối lượng kiến thức phù hợp với số tín chỉ và thời lượng học.
7. Nội dung học phần có tính cập nhật, gắn với thực tiễn ngành nghề.

8. Sự liên kết giữa lý thuyết và thực hành được thể hiện rõ ràng.

#### 4.3 Phương pháp giảng dạy

9. Phương pháp giảng dạy khuyến khích sự tham gia chủ động của sinh viên.
10. Giảng viên sử dụng đa dạng phương pháp dạy – học (thảo luận, bài tập, dự án...).
11. Phương pháp giảng dạy giúp tôi phát triển tư duy phản biện và tự học.
12. Giảng viên truyền đạt rõ ràng, dễ hiểu các nội dung trọng tâm.

#### 4.4 Phương pháp đánh giá kết quả học tập

13. Phương pháp đánh giá phù hợp với chuẩn đầu ra học phần.
14. Tiêu chí và thang điểm đánh giá được công bố rõ ràng.
15. Các hình thức đánh giá phản ánh đúng kết quả học tập của tôi.
16. Tôi nhận được phản hồi kịp thời và có giá trị cải thiện việc học.

#### 4.5 Điều kiện học tập và hỗ trợ sinh viên

17. Tài liệu học tập đáp ứng yêu cầu học phần.
18. Hệ thống LMS / nền tảng số hỗ trợ hiệu quả cho việc học.
19. Cơ sở vật chất, phòng học, thiết bị phục vụ học tập phù hợp.
20. Tôi nhận được sự hỗ trợ kịp thời từ giảng viên và nhà trường.

#### 4.6 Đánh giá tổng thể

21. Học phần này giúp tôi đạt được các năng lực cần thiết.
22. Tôi hài lòng với chất lượng tổ chức và giảng dạy học phần.

#### 4.7 Câu hỏi mở (Bắt buộc để phục vụ cải tiến)

23. Những điểm mạnh nổi bật nhất của học phần: ....
24. Những nội dung/hoạt động cần cải tiến: ....
25. Đề xuất cụ thể để nâng cao chất lượng học phần:.....

### V. KHAI THÁC KẾT QUẢ (DÙNG CHO IQA – KHÔNG HIỂN THỊ CHO SV)

- Chỉ số đạt  $\geq 3.5$ : Đạt yêu cầu
- Chỉ số  $< 3.5$ : Cần cải tiến
- Nội dung có  $\geq 20\%$  ý kiến tiêu cực  $\rightarrow$  đưa vào kế hoạch cải tiến học phần

## PHIẾU KHẢO SÁT SINH VIÊN VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

### I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Phiếu khảo sát này nhằm thu thập ý kiến phản hồi của sinh viên về chương trình đào tạo (CTĐT) ở cấp tổng thể, làm căn cứ để:

- Đánh giá mức độ phù hợp và khả thi của chuẩn đầu ra CTĐT;
- Đánh giá cấu trúc, lộ trình học tập và tính liên thông giữa các học phần;
- Đánh giá mức độ CTĐT chuẩn bị cho nghề nghiệp và việc làm;
- Đánh giá điều kiện học tập và dịch vụ hỗ trợ sinh viên;
- Phục vụ rà soát, điều chỉnh và cải tiến CTĐT theo chu trình PDCA.

### II. THÔNG TIN CHUNG (ẤN DANH – BẮT BUỘC)

- Ngành / Chương trình đào tạo: .....
- Khóa tuyển sinh: .....
- Năm học hiện tại:  Năm 1  Năm 2  Năm 3  Năm 4  Khác
- Hình thức đào tạo:  Chính quy  Vừa học vừa làm  Khác

### III. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI

Sinh viên đánh giá theo thang Likert 5 mức:

Mức	1	2	3	4	5
Ý nghĩa	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý

### IV. NỘI DUNG KHẢO SÁT

#### 4.1 Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo

1. Chuẩn đầu ra của CTĐT được công bố rõ ràng và dễ hiểu.
2. Chuẩn đầu ra CTĐT phù hợp với mục tiêu đào tạo của ngành.
3. Chuẩn đầu ra phản ánh đầy đủ kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp.
4. Chuẩn đầu ra phù hợp với nhu cầu của thị trường lao động và xã hội.
5. Các học phần trong CTĐT góp phần rõ ràng vào việc đạt chuẩn đầu ra.

#### **4.2 Cấu trúc và lộ trình học tập**

6. Cấu trúc CTĐT được thiết kế hợp lý theo từng giai đoạn học tập.
7. Lộ trình học tập được sắp xếp logic từ cơ sở đến chuyên ngành.
8. Khối lượng học tập phù hợp với khả năng tiếp thu của sinh viên.
9. Sự phân bổ giữa lý thuyết, thực hành và trải nghiệm là hợp lý.
10. CTĐT tạo điều kiện thuận lợi để sinh viên học đúng tiến độ.

#### **4.3 Tính liên thông và tích hợp giữa các học phần**

11. Nội dung các học phần có sự liên thông, kế thừa hợp lý.
12. Kiến thức và kỹ năng được phát triển dần qua các học phần.
13. Hiện tượng trùng lặp hoặc chồng chéo nội dung là không đáng kể.
14. Các học phần chuyên ngành có sự gắn kết với học phần nền tảng.
15. CTĐT thể hiện rõ tính tích hợp kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp.

#### **4.4 Phương pháp dạy-học ở cấp chương trình**

16. CTĐT khuyến khích sinh viên học tập chủ động và tự học.
17. Phương pháp dạy – học được áp dụng nhất quán với định hướng CTĐT.
18. CTĐT tạo cơ hội cho sinh viên làm việc nhóm, thuyết trình, dự án.
19. Sinh viên được khuyến khích tư duy phản biện và sáng tạo.
20. Hoạt động dạy – học góp phần phát triển năng lực học tập suốt đời.

#### **4.5 Đánh giá kết quả học tập ở cấp chương trình**

21. Phương pháp đánh giá kết quả học tập phù hợp với chuẩn đầu ra CTĐT.
22. Hình thức đánh giá đa dạng và phản ánh đúng năng lực sinh viên.
23. Tiêu chí đánh giá được công bố rõ ràng và nhất quán giữa các học phần.
24. Kết quả đánh giá giúp sinh viên nhận diện được mức độ tiến bộ.
25. Phản hồi từ giảng viên giúp sinh viên cải thiện kết quả học tập.

#### **4.6 Khả năng chuẩn bị cho nghề nghiệp và việc làm**

26. CTĐT trang bị cho tôi kiến thức chuyên môn cần thiết cho công việc.
27. CTĐT giúp tôi phát triển các kỹ năng nghề nghiệp cốt lõi.
28. CTĐT giúp tôi phát triển kỹ năng mềm (giao tiếp, làm việc nhóm...).

29. CTĐT giúp tôi thích ứng với môi trường làm việc thực tế.
30. Tôi cảm thấy tự tin về năng lực nghề nghiệp sau khi hoàn thành CTĐT.

#### **4.7 Điều kiện học tập và dịch vụ hỗ trợ sinh viên**

31. Cơ sở vật chất phục vụ CTĐT đáp ứng yêu cầu học tập.
32. Hệ thống CNTT, LMS và học liệu số hỗ trợ hiệu quả cho sinh viên.
33. Dịch vụ cố vấn học tập hỗ trợ tốt cho sinh viên.
34. Các dịch vụ hỗ trợ sinh viên đáp ứng nhu cầu học tập và sinh hoạt.
35. Thông tin học vụ và học thuật được cung cấp đầy đủ, kịp thời.

#### **4.8 Đánh giá tổng thể chương trình đào tạo**

36. Nhìn chung, CTĐT đáp ứng tốt mục tiêu đào tạo đã đề ra.
37. Tôi hài lòng với chất lượng tổng thể của CTĐT.
38. Tôi sẵn sàng giới thiệu CTĐT này cho người khác theo học.

#### **4.9 Đánh giá liên quan tới chuẩn Cơ sở giáo dục đại học (Theo thông tư 01/2024/TT-BGDĐT)**

Câu hỏi khảo sát ý kiến có năm mức độ đánh giá dành cho sinh viên đang học:  
Rất không hài lòng, Không hài lòng, Phân vân, Hài lòng, Rất hài lòng.

39. Anh/ Chị hài lòng như thế nào về chất lượng và hiệu quả giảng dạy, hướng dẫn của giảng viên đối với tiến bộ học tập của bản thân?
40. Anh/ Chị hài lòng như thế nào về tổng thể quá trình đào tạo và trải nghiệm tại trường đối với sự phát triển về kiến thức, năng lực và phẩm chất của bản thân?

#### **4.10 Câu hỏi khảo sát ý kiến về Tầm nhìn – Sứ mạng – Giá trị cốt lõi của Học viện**

41. Tầm nhìn hiện tại của Học viện rõ ràng, dễ hiểu và truyền cảm hứng
42. Sứ mạng hiện tại phản ánh đúng vai trò, trách nhiệm xã hội của Học viện
43. Giá trị cốt lõi đã thể hiện được trong hoạt động hàng ngày (dạy, học, NCKH, phục vụ cộng đồng)

#### **4.10 Câu hỏi mở (Bắt buộc để phục vụ cải tiến)**

44. Theo Anh/Chị, điểm mạnh, yếu trong tầm nhìn – sứ mạng – giá trị cốt lõi hiện tại là gì?

45. Những điểm mạnh nổi bật nhất của chương trình đào tạo:.....
46. Những nội dung của CTĐT cần cải tiến hoặc điều chỉnh: .....
47. Đề xuất cụ thể để nâng cao chất lượng chương trình đào tạo: ...

## **VI. HƯỚNG DẪN KHAI THÁC KẾT QUẢ (DÙNG CHO IQA)**

- Điểm trung bình  $\geq 3,5$ : Đạt yêu cầu
- Điểm trung bình  $< 3,5$ : Cần phân tích nguyên nhân
- Nội dung có  $\geq 20-30\%$  ý kiến mức 1-2  $\rightarrow$  đưa vào kế hoạch cải tiến CTĐT
- So sánh kết quả giữa các khóa / các năm để đánh giá xu hướng cải tiến

**PHIẾU KHẢO SÁT SINH VIÊN NĂM CUỐI  
VỀ MỨC ĐỘ SẴN SÀNG TỐT NGHIỆP VÀ VIỆC LÀM**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Phiếu khảo sát này nhằm thu thập ý kiến phản hồi của sinh viên năm cuối về:

- Mức độ đạt được chuẩn đầu ra chương trình đào tạo tại thời điểm chuẩn bị tốt nghiệp;
- Mức độ sẵn sàng tham gia thị trường lao động;
- Hiệu quả của CTĐT trong việc chuẩn bị kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp;
- Xác định khoảng cách giữa đào tạo và yêu cầu thực tế;
- Làm căn cứ cho cải tiến CTĐT, đặc biệt ở giai đoạn cuối khóa.

**II. THÔNG TIN CHUNG (ẨN DANH – BẮT BUỘC)**

- Ngành / Chương trình đào tạo: .....
- Khóa tuyển sinh: .....
- Thời điểm khảo sát:  Trước tốt nghiệp  Sau thực tập  Trước bảo vệ
- Tình trạng hiện tại:
  - Đã có việc làm
  - Đang tìm việc
  - Dự định học tiếp
  - Khác: .....

**III. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI**

Sinh viên đánh giá theo thang Likert 5 mức:

Mức	1	2	3	4	5
Ý nghĩa	Hoàn toàn không đạt	Chưa đạt	Đạt một phần	Đạt	Đạt rất tốt

**IV. NỘI DUNG KHẢO SÁT**

**4.1 Mức độ đạt chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo**

1. Tôi đã đạt được kiến thức chuyên môn cốt lõi của ngành đào tạo.
2. Tôi có khả năng vận dụng kiến thức chuyên môn để giải quyết vấn đề thực tế.
3. Tôi đã phát triển các kỹ năng nghề nghiệp theo chuẩn đầu ra CTĐT.
4. Tôi có thái độ nghề nghiệp và đạo đức phù hợp với lĩnh vực đào tạo.
5. Chuẩn đầu ra CTĐT phản ánh đúng năng lực mà tôi đạt được khi tốt nghiệp.

#### **4.2 Năng lực chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp**

6. Tôi tự tin về năng lực chuyên môn khi tham gia thị trường lao động.
7. Tôi có khả năng làm việc độc lập trong lĩnh vực chuyên môn.
8. Tôi có khả năng làm việc nhóm trong môi trường chuyên nghiệp.
9. Tôi có khả năng sử dụng công nghệ và công cụ chuyên ngành.
10. Tôi có khả năng học hỏi nhanh để thích ứng với công việc mới.

#### **4.3 Kỹ năng mềm và năng lực bổ trợ**

11. Tôi có kỹ năng giao tiếp hiệu quả trong môi trường học tập và làm việc.
12. Tôi có kỹ năng thuyết trình và trình bày ý tưởng.
13. Tôi có kỹ năng quản lý thời gian và tổ chức công việc.
14. Tôi có tư duy phản biện và khả năng giải quyết vấn đề.
15. Tôi có khả năng làm việc trong môi trường đa dạng và thay đổi.

#### **4.4 Khả năng chuyển tiếp sang việc làm**

16. CTĐT đã chuẩn bị tốt cho tôi về yêu cầu của công việc thực tế.
17. Hoạt động thực tập/thực tế giúp tôi hiểu rõ môi trường làm việc.
18. Nội dung đào tạo phù hợp với yêu cầu của vị trí việc làm tôi hướng tới.
19. Tôi biết cách tìm kiếm cơ hội việc làm phù hợp với chuyên ngành.
20. Tôi cảm thấy sẵn sàng tham gia thị trường lao động sau khi tốt nghiệp.

#### **4.5 Đánh giá các hoạt động cuối khóa (Capstone, Internship, Thesis)**

21. Hoạt động thực tập/đề án tốt nghiệp giúp tôi vận dụng kiến thức tổng hợp.
22. Đề án/khóa luận giúp tôi phát triển tư duy phân tích và giải quyết vấn đề.
23. Tôi nhận được sự hướng dẫn đầy đủ trong quá trình thực tập/đề án.

24. Các hoạt động cuối khóa có giá trị thiết thực cho công việc sau này.

#### 4.6 Đánh giá tổng thể về CTĐT

25. CTĐT đáp ứng tốt mục tiêu đào tạo đã đề ra.

26. CTĐT giúp tôi phát triển toàn diện kiến thức, kỹ năng và thái độ.

27. Tôi hài lòng với chất lượng đào tạo của CTĐT.

28. Tôi tự tin về năng lực của mình khi tốt nghiệp.

#### 4.7 Đánh giá liên quan tới chuẩn Cơ sở giáo dục đại học (Theo thông tư 01/2024/TT-BGDĐT)

Câu hỏi khảo sát ý kiến có năm mức độ đánh giá dành cho sinh viên đã tốt nghiệp: Chưa đi tìm việc; Chưa có việc làm; Có việc làm chưa phù hợp với trình độ chuyên môn; Tự tạo việc làm; Có việc phù hợp với trình độ chuyên môn.

29. Trong thời gian 12 tháng sau khi tốt nghiệp, Anh/Chị đã có việc làm, tự tạo việc làm (hoặc đi học tiếp) phù hợp với trình độ đào tạo hay chưa?

#### 4.8 Câu hỏi khảo sát ý kiến về Tầm nhìn – Sứ mạng – Giá trị cốt lõi của Học viện

30. Tầm nhìn hiện tại của Học viện rõ ràng, dễ hiểu và truyền cảm hứng

31. Sứ mạng hiện tại phản ánh đúng vai trò, trách nhiệm xã hội của Học viện

32. Giá trị cốt lõi đã thể hiện được trong hoạt động hàng ngày (dạy, học, NCKH, phục vụ cộng đồng)

#### 4.9 Câu hỏi mở (Rất quan trọng)

33. Theo Anh/Chị, điểm mạnh, yếu trong tầm nhìn – sứ mạng – giá trị cốt lõi hiện tại của Học viện là gì?

34. Những nội dung trong CTĐT giúp bạn nhiều nhất cho việc làm: .....

35. Những nội dung còn thiếu hoặc chưa sát với thực tế nghề nghiệp: .....

36. Đề xuất cụ thể để cải tiến CTĐT cho các khóa sau: .....

### VI. HƯỚNG DẪN KHAI THÁC KẾT QUẢ (CHO IQA)

- Điểm TB  $\geq 3,5$ : Chuẩn đầu ra đạt yêu cầu

- Điểm TB  $< 3,5$ : Xác định khoảng cách đào tạo – thực tiễn

- Các mục ở Nhóm 4.4 & 4.5  $< 3,5$  → ưu tiên cải tiến thực tập, đồ án, kết nối doanh nghiệp



**PHIẾU KHẢO SÁT CỰU SINH VIÊN**  
**VỀ HIỆU QUẢ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO VÀ VIỆC LÀM**  
(Alumni Survey – Programme Outcomes & Employability)

### I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Phiếu khảo sát này nhằm thu thập ý kiến phản hồi của cựu sinh viên sau tốt nghiệp để:

- Đánh giá mức độ đạt và duy trì chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO) trong môi trường làm việc thực tế;
- Đánh giá mức độ phù hợp của CTĐT với yêu cầu nghề nghiệp;
- Xác định khoảng cách giữa đào tạo và thực tiễn (training–practice gap);
- Cung cấp minh chứng cho hiệu quả đào tạo (programme effectiveness);
- Làm căn cứ cho cải tiến CTĐT theo chu trình PDCA.

### II. THÔNG TIN CHUNG (ẤN DANH)

- Ngành / Chương trình đào tạo: .....
- Năm tốt nghiệp: .....
- Thời gian kể từ khi tốt nghiệp:
  - < 1 năm
  - 1–3 năm
  - > 3 năm
- Trình độ đào tạo:  Đại học  Thạc sĩ  Khác

### III. THÔNG TIN VIỆC LÀM HIỆN TẠI

- Tình trạng việc làm:
  - Có việc làm đúng ngành
  - Có việc làm gần ngành
  - Có việc làm khác ngành
  - Chưa có việc làm

- Đang học tiếp
- Lĩnh vực công tác hiện tại: .....
- Vị trí công việc hiện tại: .....
- Thời gian tìm được việc làm đầu tiên sau tốt nghiệp:
  - < 3 tháng
  - 3–6 tháng
  - > 6 tháng

#### IV. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI

Đánh giá theo thang Likert 5 mức (mức độ đạt năng lực):

Mức	1	2	3	4	5
Ý nghĩa	Hoàn toàn không đáp ứng	Đáp ứng kém	Đáp ứng một phần	Đáp ứng	Đáp ứng rất tốt

##### 4.1. Mức độ đạt chuẩn đầu ra trong thực tế làm việc

1. Kiến thức chuyên môn được đào tạo đáp ứng yêu cầu công việc hiện tại.
2. Tôi có khả năng vận dụng kiến thức để giải quyết các vấn đề thực tế.
3. Chuẩn đầu ra CTĐT phản ánh đúng năng lực cần thiết cho công việc.
4. Tôi duy trì và phát triển được các năng lực đã được đào tạo tại trường.
5. Nhìn chung, CTĐT giúp tôi đáp ứng tốt yêu cầu nghề nghiệp.

##### 4.2. Năng lực chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp

6. Tôi có nền tảng chuyên môn vững để thực hiện công việc.
7. Tôi có khả năng làm việc độc lập trong lĩnh vực chuyên môn.
8. Tôi có khả năng làm việc nhóm trong môi trường chuyên nghiệp.
9. Tôi có khả năng sử dụng công nghệ và công cụ chuyên ngành.
10. Tôi có khả năng học hỏi nhanh để thích ứng với yêu cầu công việc mới.

##### 4.3. Kỹ năng mềm và năng lực hỗ trợ

11. Kỹ năng giao tiếp được đào tạo đáp ứng yêu cầu công việc.
12. Kỹ năng thuyết trình và trình bày ý tưởng đáp ứng yêu cầu thực tế.

13. Kỹ năng quản lý thời gian và tổ chức công việc hiệu quả.
14. Tư duy phản biện và khả năng giải quyết vấn đề được phát huy tốt.
15. Tôi có khả năng làm việc trong môi trường đa dạng và thay đổi.

#### **4.4. Mức độ phù hợp giữa CTĐT và yêu cầu nghề nghiệp**

16. Nội dung CTĐT phù hợp với yêu cầu thực tế của công việc.
17. Tỷ lệ giữa lý thuyết và thực hành trong CTĐT là hợp lý.
18. Các học phần chuyên ngành có tính ứng dụng cao.
19. Hoạt động thực tập/thực tế giúp ích trực tiếp cho công việc.
20. CTĐT giúp tôi rút ngắn thời gian thích nghi khi đi làm.

#### **4.5. Đánh giá các hoạt động cuối khóa**

21. Đồ án/khóa luận tốt nghiệp có giá trị ứng dụng trong công việc.
22. Hoạt động thực tập giúp tôi hiểu rõ môi trường làm việc.
23. Tôi nhận được sự hướng dẫn phù hợp trong quá trình thực tập/đồ án.
24. Các hoạt động cuối khóa góp phần quan trọng vào năng lực nghề nghiệp.

#### **4.6. Đánh giá tổng thể về chương trình đào tạo**

25. CTĐT đáp ứng tốt mục tiêu đào tạo đã đề ra.
26. CTĐT giúp tôi phát triển toàn diện kiến thức, kỹ năng và thái độ.
27. Tôi hài lòng với chất lượng đào tạo của CTĐT.
28. Tôi sẵn sàng giới thiệu CTĐT này cho người khác theo học.

#### **4.7. Câu hỏi khảo sát ý kiến về Tâm nhìn – Sứ mạng – Giá trị cốt lõi của Học viện**

29. Tâm nhìn hiện tại của Học viện rõ ràng, dễ hiểu và truyền cảm hứng
30. Sứ mạng hiện tại phản ánh đúng vai trò, trách nhiệm xã hội của Học viện
31. Giá trị cốt lõi đã thể hiện được trong hoạt động hàng ngày (dạy, học, NCKH, phục vụ cộng đồng)

#### **4.8. Đánh giá liên quan tới chuẩn Cơ sở giáo dục đại học (Theo thông tư 01/2024/TT-BGDĐT)**

Câu hỏi khảo sát ý kiến có năm mức độ đánh giá dành cho sinh viên đã tốt nghiệp: Chưa đi tìm việc; Chưa có việc làm; Có việc làm chưa phù hợp với trình độ chuyên môn; Tự tạo việc làm; Có việc phù hợp với trình độ chuyên môn.

32. Trong thời gian 12 tháng sau khi tốt nghiệp, Anh/Chị đã có việc làm, tự tạo việc làm (hoặc đi học tiếp) phù hợp với trình độ đào tạo hay chưa?

#### 4.9. Câu hỏi mở

48. Theo Anh/Chị, điểm mạnh, yếu trong tầm nhìn – sứ mạng – giá trị cốt lõi hiện tại của Học viện là gì?

33. Những nội dung trong CTĐT giúp bạn nhiều nhất cho công việc hiện tại:...

34. Những nội dung CTĐT còn thiếu hoặc chưa sát với thực tế nghề nghiệp: ...

35. Đề xuất cụ thể để cải tiến CTĐT cho các khóa sau: ....

#### V. HƯỚNG DẪN KHAI THÁC KẾT QUẢ (CHO IQA)

- Điểm TB  $\geq 3,5$ : Chuẩn đầu ra đạt yêu cầu trong thực tiễn

- Điểm TB  $< 3,5$ : Xác định khoảng cách đào tạo – thực tiễn

- Nhóm D & E  $< 3,5$  → ưu tiên cải tiến thực tập, nội dung ứng dụng

- So sánh:

○ Sinh viên năm cuối ↔ Cựu sinh viên

○ Cựu sinh viên ↔ Nhà tuyển dụng

**PHIẾU KHẢO SÁT NHÀ TUYỂN DỤNG  
VỀ NĂNG LỰC NGƯỜI TỐT NGHIỆP VÀ HIỆU QUẢ CHƯƠNG TRÌNH  
ĐÀO TẠO**

(Employer Survey – Graduate Competence & Programme Effectiveness)

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Phiếu khảo sát này nhằm thu thập ý kiến phản hồi của nhà tuyển dụng/đơn vị sử dụng lao động để:

- Đánh giá mức độ đáp ứng của người tốt nghiệp đối với yêu cầu công việc;
- Đánh giá mức độ phù hợp của chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO);
- Xác định điểm mạnh và khoảng cách năng lực của người tốt nghiệp;
- Đánh giá hiệu quả đào tạo từ góc nhìn bên ngoài;
- Làm căn cứ cho cải tiến chương trình đào tạo theo nhu cầu xã hội và thị trường lao động.

**II. THÔNG TIN CHUNG VỀ ĐƠN VỊ TUYỂN DỤNG**

- Tên đơn vị/Doanh nghiệp: .....
- Lĩnh vực hoạt động: .....
- Quy mô nhân sự:     < 50         50–200     > 200
- Vị trí người trả lời khảo sát:
  - Lãnh đạo
  - Quản lý trực tiếp
  - Nhân sự/HR
  - Khác: .....

**III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TỐT NGHIỆP ĐƯỢC TUYỂN DỤNG**

- Ngành/chương trình đào tạo của người tốt nghiệp: .....
- Thời gian làm việc tại đơn vị:
  - < 6 tháng
  - 6–12 tháng

- □ > 12 tháng

#### IV. HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Nhà tuyển dụng đánh giá theo thang 5 mức – mức độ đáp ứng yêu cầu công việc:

Mức	1	2	3	4	5
Ý nghĩa	Hoàn toàn không đáp ứng	Đáp ứng kém	Đáp ứng một phần	Đáp ứng	Đáp ứng rất tốt

##### 4.1 Kiến thức chuyên môn

1. Người tốt nghiệp có nền tảng kiến thức chuyên môn phù hợp với vị trí công việc.
2. Kiến thức chuyên môn được vận dụng hiệu quả trong thực tiễn công việc.
3. Kiến thức được đào tạo có tính cập nhật so với yêu cầu hiện tại.
4. Khả năng phân tích và giải quyết vấn đề chuyên môn đạt yêu cầu.

##### 4.2 Kỹ năng nghề nghiệp

5. Người tốt nghiệp có khả năng thực hiện công việc độc lập.
6. Người tốt nghiệp có khả năng làm việc nhóm hiệu quả.
7. Khả năng sử dụng công cụ, công nghệ chuyên ngành đạt yêu cầu.
8. Khả năng tổ chức và quản lý công việc hiệu quả.

##### 4.3 Kỹ năng mềm và năng lực hỗ trợ

9. Kỹ năng giao tiếp trong môi trường làm việc chuyên nghiệp.
10. Kỹ năng thuyết trình và trình bày ý tưởng.
11. Kỹ năng quản lý thời gian và tuân thủ kỷ luật lao động.
12. Tinh thần hợp tác, trách nhiệm và thái độ làm việc.
13. Khả năng thích ứng với môi trường làm việc thay đổi.

##### 4.4 Thái độ, đạo đức và tác phong nghề nghiệp

14. Ý thức kỷ luật và trách nhiệm trong công việc.
15. Tính chủ động, cầu tiến và tinh thần học hỏi.
16. Đạo đức nghề nghiệp và tác phong chuyên nghiệp.

##### 4.5 Khả năng học hỏi và phát triển

17. Khả năng tiếp thu kiến thức mới trong quá trình làm việc.
18. Khả năng tự học và nâng cao trình độ chuyên môn.
19. Tiềm năng phát triển nghề nghiệp lâu dài.

#### **4.6 Mức độ phù hợp giữa đào tạo và yêu cầu công việc**

20. CTĐT cung cấp các năng lực phù hợp với yêu cầu công việc thực tế.
21. Tỷ lệ giữa kiến thức lý thuyết và thực hành là hợp lý.
22. Hoạt động thực tập/thực tế của sinh viên có giá trị với doanh nghiệp.
23. Người tốt nghiệp cần ít thời gian thích nghi khi bắt đầu làm việc.

#### **4.7 Đánh giá tổng thể**

24. Nhìn chung, người tốt nghiệp đáp ứng yêu cầu của vị trí công việc.
25. Đơn vị hài lòng với chất lượng người tốt nghiệp.
26. Đơn vị sẵn sàng tiếp tục tuyển dụng sinh viên tốt nghiệp từ CTĐT này.

#### **4.8 Câu hỏi mở**

27. Theo Anh/Chị, điểm mạnh, yếu trong tầm nhìn – sứ mạng – giá trị cốt lõi hiện tại của Học viện là gì?
28. Những điểm mạnh nổi bật của người tốt nghiệp:...
29. Những năng lực người tốt nghiệp còn thiếu hoặc cần tăng cường:...
30. Đề xuất cụ thể để cải tiến chương trình đào tạo:...

### **V. HƯỚNG DẪN KHAI THÁC KẾT QUẢ (CHO IQA)**

- Điểm TB  $\geq 3,5$ : Đáp ứng yêu cầu
- Điểm TB  $< 3,5$ : Xác định khoảng cách đào tạo – nhu cầu xã hội
- Nhóm F  $< 3,5$  → ưu tiên điều chỉnh chuẩn đầu ra, nội dung ứng dụng
- So sánh 3 nguồn: SV năm cuối ↔ Cựu SV ↔ Nhà tuyển dụng

**PHIẾU KHẢO SÁT GIẢNG VIÊN**  
**VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO VÀ ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**  
 (Lecturer Survey -- Academic Quality & Programme Effectiveness)

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Phiếu khảo sát này nhằm thu thập ý kiến phản hồi của giảng viên tham gia giảng dạy để:

- Đánh giá mức độ phù hợp của chuẩn đầu ra (PLO/CLO);
- Đánh giá tính khoa học, tính cập nhật và khả thi của chương trình đào tạo;
- Đánh giá sự phù hợp giữa nội dung – phương pháp giảng dạy – đánh giá;
- Đánh giá điều kiện bảo đảm chất lượng cho giảng dạy và học tập;
- Làm căn cứ cho rà soát, cải tiến CTĐT và hoạt động dạy – học.

**II. THÔNG TIN CHUNG (ẤN DANH)**

- Đơn vị công tác: .....
- Vai trò tham gia CTĐT:
  - Giảng viên học phần
  - Chủ nhiệm học phần
  - Thành viên Hội đồng CTĐT
- Thâm niên giảng dạy:
  - < 5 năm
  - 5–10 năm
  - > 10 năm

**III. HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ**

Giảng viên đánh giá theo thang 5 mức – mức độ đáp ứng yêu cầu công việc:

Mức	1	2	3	4	5
<b>Ý nghĩa</b>	Hoàn toàn không phù hợp	Chưa phù hợp	Phù hợp một phần	Phù hợp	Rất phù hợp

### **3.1 Chuẩn đầu ra chương trình và học phần**

1. Chuẩn đầu ra CTĐT được xây dựng rõ ràng, dễ hiểu.
2. Chuẩn đầu ra phản ánh đúng yêu cầu học thuật và nghề nghiệp của ngành.
3. Chuẩn đầu ra có thể đo lường và đánh giá được.
4. Chuẩn đầu ra được triển khai phù hợp trong các học phần.
5. Chuẩn đầu ra học phần (CLO) phù hợp và đóng góp rõ ràng vào PLO.

### **3.2 Cấu trúc và nội dung chương trình đào tạo**

6. Cấu trúc CTĐT hợp lý, có tính hệ thống và liên thông.
7. Phân bổ học phần theo các giai đoạn đào tạo là phù hợp.
8. Nội dung các học phần tránh trùng lặp, chồng chéo.
9. Nội dung CTĐT có tính cập nhật với sự phát triển của ngành.
10. CTĐT cân đối hợp lý giữa lý thuyết, thực hành và trải nghiệm.

### **3.3 Phương pháp giảng dạy**

11. Phương pháp giảng dạy phù hợp với mục tiêu và chuẩn đầu ra.
12. Phương pháp giảng dạy khuyến khích người học chủ động và tự học.
13. Có điều kiện thuận lợi để áp dụng các phương pháp dạy – học tích cực.
14. Giảng viên có đủ thời gian và nguồn lực để đổi mới phương pháp dạy học.

### **3.4 Phương pháp đánh giá kết quả học tập**

15. Phương pháp đánh giá phù hợp với chuẩn đầu ra học phần.
16. Tiêu chí đánh giá rõ ràng, minh bạch và nhất quán.
17. Các hình thức đánh giá phản ánh đúng năng lực người học.
18. Việc phản hồi kết quả đánh giá cho sinh viên là kịp thời và hiệu quả.

### **3.5 Điều kiện đảm bảo chất lượng giảng dạy**

19. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy đáp ứng yêu cầu.
20. Hạ tầng CNTT, LMS hỗ trợ hiệu quả cho giảng dạy.
21. Học liệu phục vụ giảng dạy đầy đủ và cập nhật.
22. Khối lượng công việc giảng dạy phù hợp để bảo đảm chất lượng.

### **3.6 Cơ chế hỗ trợ và phát triển đội ngũ**

23. Giảng viên được tạo điều kiện tham gia bồi dưỡng chuyên môn.
24. Giảng viên được hỗ trợ đổi mới phương pháp giảng dạy.
25. Có cơ chế ghi nhận và khuyến khích cải tiến giảng dạy.
26. Công tác quản lý học thuật hỗ trợ hiệu quả cho giảng viên.

### 3.7 Đánh giá tổng thể

27. CTĐT đáp ứng tốt mục tiêu đào tạo đã đề ra.
28. CTĐT có tính khả thi cao trong triển khai giảng dạy.
29. Tôi hài lòng với chất lượng học thuật của CTĐT.
30. Tôi sẵn sàng tiếp tục tham gia giảng dạy và cải tiến CTĐT.

### 4.8 Câu hỏi khảo sát ý kiến về Tâm nhìn – Sứ mạng – Giá trị cốt lõi của Học viện

31. Tâm nhìn hiện tại của Học viện rõ ràng, dễ hiểu và truyền cảm hứng
32. Sứ mạng hiện tại phản ánh đúng vai trò, trách nhiệm xã hội của Học viện
33. Giá trị cốt lõi đã thể hiện được trong hoạt động hàng ngày (dạy, học, NCKH, phục vụ cộng đồng)

### 3.8 Câu hỏi mở

34. Theo Anh/Chị, điểm mạnh, yếu trong tâm nhìn – sứ mạng – giá trị cốt lõi hiện tại của Học viện là gì?
35. Những điểm mạnh học thuật nổi bật của CTĐT: ...
36. Những nội dung/chính sách cần điều chỉnh để nâng cao chất lượng CTĐT:...
37. Đề xuất cụ thể của giảng viên để cải tiến CTĐT:

## IV. HƯỚNG DẪN KHAI THÁC KẾT QUẢ (CHO IQA)

- Điểm TB  $\geq 3,5$ : Đáp ứng yêu cầu học thuật
- Điểm TB  $< 3,5$ : Xác định vấn đề về thiết kế hoặc điều kiện triển khai
- Nhóm 3.4  $< 3,5$  → ưu tiên rà soát phương pháp đánh giá
- Nhóm 3.5/3.6  $< 3,5$  → cải thiện điều kiện bảo đảm chất lượng & phát triển đội ngũ

**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**CÁN BỘ QUẢN LÝ & NHÂN VIÊN VỀ CÔNG TÁC HỖ TRỢ ĐÀO TẠO VÀ**  
**ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

(Administrative & Support Staff Survey – Quality Support & Governance)

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Phiếu khảo sát này nhằm thu thập ý kiến phản hồi của cán bộ quản lý và nhân viên các đơn vị chức năng để:

- Đánh giá mức độ phù hợp và hiệu quả của các hoạt động hỗ trợ đào tạo;
- Đánh giá sự phối hợp giữa các đơn vị trong thực hiện CTĐT;
- Đánh giá điều kiện bảo đảm chất lượng từ góc độ quản lý – vận hành;
- Xác định những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai;
- Làm căn cứ cho cải tiến công tác quản lý, dịch vụ hỗ trợ và hệ thống IQA.

**II. THÔNG TIN CHUNG (ẤN DANH)**

- Đơn vị công tác: .....

- Vị trí công tác:

- Cán bộ quản lý
- Nhân viên chuyên môn

- Lĩnh vực phụ trách:

- Đào tạo
- Công tác sinh viên
- Khảo thí & ĐBCL
- CNTT & học liệu
- Kế hoạch – tài chính
- Khác: .....

- Thâm niên công tác:

- < 3 năm

- 3–10 năm
- > 10 năm

### III. HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Đánh giá theo thang Likert 5 mức – mức độ đáp ứng/hiệu quả:

Mức	1	2	3	4	5
Ý nghĩa	Hoàn toàn không đáp ứng	Đáp ứng kém	Đáp ứng một phần	Đáp ứng	Đáp ứng rất tốt

#### 3.1. Tổ chức và quản lý đào tạo

1. Quy trình quản lý đào tạo được ban hành rõ ràng và dễ thực hiện.
2. Các quy định, hướng dẫn phục vụ đào tạo được cập nhật kịp thời.
3. Công tác phối hợp giữa các đơn vị trong quản lý đào tạo là hiệu quả.
4. Thông tin học vụ được cung cấp đầy đủ và đúng thời hạn.

#### 3.2 Hỗ trợ người học

5. Các dịch vụ hỗ trợ sinh viên đáp ứng nhu cầu học tập và sinh hoạt.
6. Công tác tư vấn, cố vấn học tập hỗ trợ hiệu quả cho sinh viên.
7. Các kênh tiếp nhận và xử lý phản ánh của sinh viên hoạt động hiệu quả.
8. Người học được hỗ trợ kịp thời khi gặp khó khăn trong học tập.

#### 3.3. Hỗ trợ giảng dạy và học tập

9. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy đáp ứng yêu cầu đào tạo.
10. Hạ tầng CNTT, LMS hỗ trợ hiệu quả cho hoạt động dạy – học.
11. Học liệu và thư viện đáp ứng nhu cầu giảng dạy và học tập.
12. Công tác khảo thí, đánh giá được tổ chức nghiêm túc và minh bạch.

#### 3.4. Đảm bảo chất lượng và cải tiến

13. Đơn vị hiểu rõ vai trò của mình trong hệ thống IQA.
14. Các hoạt động lấy ý kiến phản hồi được triển khai có hệ thống.
15. Kết quả phản hồi được sử dụng cho cải tiến thực chất.
16. Có cơ chế theo dõi và đánh giá hiệu quả cải tiến.

#### 3.5. Phối hợp và quản trị

17. Sự phối hợp giữa các đơn vị trong triển khai CTĐT là hiệu quả.
18. Trách nhiệm của các đơn vị trong IQA được phân công rõ ràng.
19. Các quyết định quản lý dựa trên dữ liệu và minh chứng.
20. Hệ thống QA Portal hỗ trợ hiệu quả cho quản lý và IQA.

### **3.6 Phát triển năng lực và điều kiện làm việc**

21. Cán bộ, nhân viên được tạo điều kiện bồi dưỡng nghiệp vụ.
22. Khối lượng công việc phù hợp để bảo đảm chất lượng.
23. Có cơ chế khuyến khích, ghi nhận đóng góp trong công tác chất lượng.
24. Điều kiện làm việc đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

### **3.7 Đánh giá tổng thể**

25. Công tác hỗ trợ đào tạo đáp ứng tốt yêu cầu CTĐT.
26. Hệ thống quản lý và hỗ trợ góp phần nâng cao chất lượng đào tạo.
27. Tôi hài lòng với hiệu quả công việc của đơn vị mình.
28. Tôi sẵn sàng tham gia các hoạt động cải tiến chất lượng.

### **3.8 Câu hỏi khảo sát ý kiến về Tầm nhìn – Sứ mạng – Giá trị cốt lõi của Học viện**

29. Tầm nhìn hiện tại của Học viện rõ ràng, dễ hiểu và truyền cảm hứng
30. Sứ mạng hiện tại phản ánh đúng vai trò, trách nhiệm xã hội của Học viện
31. Giá trị cốt lõi đã thể hiện được trong hoạt động hàng ngày (dạy, học, NCKH, phục vụ cộng đồng)

### **3.9 Câu hỏi mở**

32. Những điểm mạnh, yếu trong tầm nhìn – sứ mạng – giá trị cốt lõi hiện tại của Học viện là gì?
33. Những điểm mạnh trong công tác quản lý/hỗ trợ đào tạo hiện nay: ...
34. Những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai: ...
35. Đề xuất cụ thể để cải tiến công tác quản lý và hỗ trợ đào tạo: ...

## **IV. HƯỚNG DẪN KHAI THÁC KẾT QUẢ (CHO IQA)**

- Điểm TB  $\geq 3,5$ : Đáp ứng yêu cầu
- Điểm TB  $< 3,5$ : Xác định vấn đề quản lý/vận hành

- Nhóm 3.2, 3.3 < 3,5 → ưu tiên cải thiện dịch vụ hỗ trợ SV & giảng dạy
- Nhóm 3.4, 3.5 < 3,5 → rà soát cơ chế IQA & phân công trách nhiệm

**BIÊN BẢN**  
**PHỎNG VẤN / TỌA ĐÀM CÁC BÊN LIÊN QUAN**  
 (Stakeholder Interview / Focus Group Record – IQA Evidence)

**I. THÔNG TIN CHUNG**

Tên hoạt động:  Phỏng vấn  Tọa đàm  Tham vấn

Chủ đề chính: .....

Thời gian: ..... Ngày ..... tháng ..... năm .....

Địa điểm / Hình thức:  Trực tiếp  Trực tuyến

Đơn vị chủ trì: .....

Đơn vị phối hợp (nếu có): .....

**II. THÀNH PHẦN THAM DỰ**

**1. Đại diện các bên liên quan**

(đánh dấu ✓ vào đối tượng phù hợp)

- Sinh viên
- Sinh viên năm cuối
- Cựu sinh viên
- Nhà tuyển dụng / Doanh nghiệp
- Giảng viên
- Cán bộ quản lý / Nhân viên
- Chuyên gia bên ngoài
- Khác: .....

**2. Danh sách tham dự (Danh sách kèm theo)**

**III. MỤC TIÊU BUỔI PHỎNG VẤN / TỌA ĐÀM**

Buổi phỏng vấn/tọa đàm được tổ chức nhằm:

- Thu thập ý kiến phản hồi chuyên sâu của các bên liên quan về CTĐT/hoạt động đào tạo;
- Làm rõ nguyên nhân của các vấn đề được phản ánh qua khảo sát;
- Tham vấn ý kiến cho rà soát, điều chỉnh và cải tiến CTĐT;
- Cung cấp minh chứng cho chu trình PDCA trong IQA.

**IV. NỘI DUNG THẢO LUẬN CHÍNH**



**VII. KẾT LUẬN BUỔI PHÒNG VẤN / TỌA ĐÀM**

- Các nội dung chính đã được thống nhất: .....
- Các nội dung cần tiếp tục nghiên cứu/lấy ý kiến bổ sung: .....
- Cam kết sử dụng kết quả để cải tiến chất lượng: .....

**VIII. MINH CHỨNG KÈM THEO**

(đánh dấu ✓ nếu có)

- Chương trình buổi làm việc
- Danh sách tham dự
- Tài liệu trình bày
- Hình ảnh/bản ghi (nếu có)
- Kết quả khảo sát liên quan

**IX. XÁC NHẬN**

**Đại diện đơn vị chủ trì**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**Thư ký**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**BIÊN BẢN HỌP**  
**HỘI ĐỒNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

(Programme Committee Meeting Minutes – IQA Evidence)

**I. THÔNG TIN CHUNG**

- Tên cuộc họp: Họp Hội đồng Chương trình đào tạo .....
- Mục đích cuộc họp:
  - Rà soát định kỳ CTĐT
  - Rà soát, điều chỉnh CTĐT
  - Xem xét kết quả phản hồi các bên liên quan
  - Khác: .....
- Thời gian: ..... giờ ..... ngày ..... tháng ..... năm .....
- Địa điểm / Hình thức:  Trực tiếp  Trực tuyến
- Đơn vị chủ trì: .....
- Thư ký cuộc họp: .....

**II. THÀNH PHẦN THAM DỰ**

(Danh sách kèm theo)

- Chủ tịch: ...
- Thư ký ...
- Khách mời (nếu có)
  - Đại diện nhà tuyển dụng
  - Cựu sinh viên
  - Chuyên gia bên ngoài
  - Đại diện Trung tâm KT&ĐBCLGD
  - Khác: .....

**III. CĂN CỨ VÀ TÀI LIỆU HỌP**

Cuộc họp được tổ chức trên cơ sở:

- Kết quả khảo sát sinh viên (BM-SV-01, BM-SV-02, BM-SV-03);
- Kết quả khảo sát cựu sinh viên (BM-CSV-01);
- Kết quả khảo sát nhà tuyển dụng (BM-NTD-01);
- Biên bản phỏng vấn/tọa đàm các bên liên quan (BM-PVTD-01);
- Báo cáo phân tích của Trung tâm KT&ĐBCLGD;
- Các văn bản, tài liệu liên quan khác.

## IV. NỘI DUNG CUỘC HỌP

### 4.1. Báo cáo tóm tắt kết quả phản hồi

Đại diện đơn vị/Trung tâm KT&ĐBCLGD báo cáo:

Các kết quả chính từ phản hồi các bên liên quan;

Những vấn đề nổi bật cần Hội đồng xem xét;

So sánh với chu kỳ trước (nếu có).

(Tóm tắt ngắn gọn, có thể đính kèm báo cáo chi tiết)

### 4.2. Thảo luận của Hội đồng

4.2.1. Các vấn đề được thống nhất cao

.....  
 .....

4.2.2. Các vấn đề còn ý kiến khác nhau

.....  
 .....

### 4.3. Đánh giá theo các trục trọng tâm

a) Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO)

.....

b) Cấu trúc và nội dung CTĐT

.....

c) Phương pháp giảng dạy và đánh giá

.....

d) Khả năng đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp/việc làm

.....

e) Điều kiện bảo đảm chất lượng

.....

## V. KẾT LUẬN VÀ QUYẾT NGHỊ CỦA HỘI ĐỒNG

### 5.1. Các nội dung được thông qua

STT	Nội dung	Kết luận
1		<input type="checkbox"/> Thông qua
2		<input type="checkbox"/> Thông qua
...		

### 2. Các nội dung cần điều chỉnh / cải tiến

STT	Nội dung cải tiến	Cần cứ phản hồi
1		Khảo sát/ Tọa đàm/

		Nhà tuyển dụng
2		Khảo sát/ Tọa đàm/ Nhà tuyển dụng
...		Khảo sát/ Tọa đàm/ Nhà tuyển dụng

## VI. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN SAU HỌP

Nội dung cải tiến	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời hạn

## VII. ĐỊNH HƯỚNG TRIỂN KHAI & THEO DÕI

- Hình thức triển khai:
  - Điều chỉnh đề cương học phần
  - Điều chỉnh chuẩn đầu ra
  - Điều chỉnh cấu trúc CTĐT
  - Bổ sung học phần/hoạt động
- Hình thức theo dõi:
  - Qua khảo sát kỳ tiếp theo
  - Qua báo cáo học phần
  - Qua đánh giá nội bộ

## VIII. KẾT THÚC CUỘC HỌP

Thời gian kết thúc: ..... giờ ..... cùng ngày

Biên bản được thông qua vào: .....

Biên bản được lưu trữ tại: .....

## IX. XÁC NHẬN

**CHỦ TỊCH HĐQT**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**THƯ KÝ**

(Ký, ghi rõ họ tên)

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ  
HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ  
BUỒI CHÍNH VIỄN THÔNG

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

Số: /QĐ-HV

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

## QUYẾT ĐỊNH

V/v phê duyệt điều chỉnh Chương trình đào tạo .....

### GIÁM ĐỐC HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BUỒI CHÍNH VIỄN THÔNG

*Căn cứ Nghị quyết số 22/NQ-HĐHV ngày 12/04/2021 của Hội đồng Học viện Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông;*

*Căn cứ Nghị quyết số 191/NQ-HĐHV ngày 24/04/2025 của Hội đồng Học viện Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông về việc điều chỉnh quy chế tổ chức và hoạt động của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông;*

*Căn cứ Thông tư 17/2021/TT-BGDĐT ngày 22/6/2021 của Bộ trưởng 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 Quy định về đảm bảo chất lượng cơ giáo dục của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông ban hành kèm theo Quyết định số 2601/QĐ-HV ngày 07/11/2025 của Giám đốc Học viện;*

*Căn cứ Biên bản họp Hội đồng Chương trình đào tạo ngành ..... ngày ...../...../.....;*

*Căn cứ Kết quả lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan (sinh viên, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng, giảng viên, cán bộ quản lý) trong chu kỳ rà soát CTĐT;*

*Theo đề nghị của Trưởng trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục.*

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Phê duyệt điều chỉnh Chương trình đào tạo ngành ....., trình độ ....., bao gồm các nội dung chính sau:

1. Điều chỉnh, cập nhật chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (nếu có);
2. Điều chỉnh cấu trúc và nội dung chương trình đào tạo, bao gồm:
3. Danh mục học phần;

4. Nội dung chi tiết một số học phần;
5. Tỷ lệ giữa lý thuyết, thực hành, thực tập, trải nghiệm;
6. Điều chỉnh phương pháp giảng dạy và đánh giá kết quả học tập nhằm bảo đảm sự phù hợp với chuẩn đầu ra;
7. Bổ sung, cập nhật các nội dung nhằm nâng cao khả năng đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp và thị trường lao động;
8. Các điều chỉnh khác (nếu có): .....
9. Nội dung điều chỉnh chi tiết được thể hiện tại Phụ lục kèm theo Quyết định này.

### **Điều 2. Căn cứ và mục tiêu điều chỉnh**

Việc điều chỉnh Chương trình đào tạo được thực hiện trên cơ sở:

1. Kết quả phân tích phản hồi của các bên liên quan theo quy trình đảm bảo chất lượng nội bộ;
2. Kết luận và nghị quyết của Hội đồng Chương trình đào tạo;
3. Yêu cầu cải tiến chất lượng liên tục nhằm bảo đảm:
4. Phù hợp với sứ mạng, mục tiêu đào tạo của cơ sở giáo dục;
5. Đáp ứng chuẩn đầu ra đã công bố;
6. Phù hợp với yêu cầu của xã hội và thị trường lao động.

### **Điều 3. Tổ chức thực hiện:**

(Khoa/Viện/Đơn vị đào tạo) chịu trách nhiệm:

1. Tổ chức triển khai Chương trình đào tạo đã được điều chỉnh;
2. rà soát, cập nhật đề cương chi tiết các học phần có liên quan;
3. Thông tin kịp thời cho giảng viên và người học về các nội dung điều chỉnh.
4. Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục có trách nhiệm;
5. Theo dõi, giám sát việc triển khai chương trình đào tạo đã điều chỉnh;
6. Đánh giá hiệu quả của việc điều chỉnh trong các chu kỳ khảo sát tiếp theo;
7. Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện theo quy định.
8. Các đơn vị chức năng liên quan phối hợp triển khai theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

**Điều 4. Hiệu lực thi hành**

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Chương trình đào tạo điều chỉnh được áp dụng từ khóa tuyển sinh ..... (hoặc từ học kỳ ..... năm học .....).

Các quy định trước đây trái với Quyết định này hết hiệu lực thi hành.

**Điều 5. Trách nhiệm thi hành**

Các ông (bà) Chánh Văn phòng, Phó Giám đốc – phụ trách cơ sở Học viện tại thành phố Hồ Chí Minh, Trường trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục; Trưởng phòng Đào tạo, Giáo vụ; Trưởng các khoa đào tạo và Trưởng các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như điều 3 (để t/h);
- Giám đốc Học viện (để b/c);
- Lưu: VT, TTKT&ĐBCLGD.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**