

Số: 293 /QĐ-HV

Hà Nội, ngày 05 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 BUU 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

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)

STT	Chữ viết tắt	Diễn giải
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)