

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