

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định lấy ý kiến các bên liên quan  
về các điều kiện đảm bảo chất lượng giáo dục**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG NAI**

Căn cứ Quyết định số 1572/QĐ-TTg ngày 20 tháng 08 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Đồng Nai trên cơ sở nâng cấp Trường Cao đẳng Sư phạm Đồng Nai;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Cục Quản lý chất lượng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc thay thế Bảng hướng dẫn đánh giá ban hành kèm theo Công văn số 768/QLCL-KĐCLGD;

Căn cứ Nghị quyết số 1077/NQ-HĐT ngày 30 tháng 8 năm 2021 của Hội đồng trường Trường Đại học Đồng Nai về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Đồng Nai;

Theo đề nghị Phòng Khảo thí-Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định lấy ý kiến các bên liên quan về các điều kiện đảm bảo chất lượng giáo dục”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Các ông (bà) Trưởng các đơn vị trực thuộc và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- ĐU, CTHĐT, BGH (báo cáo);
- Như Điều 3 (thực hiện);
- Lưu VT, Phòng KT-ĐBCL&TTGD.

**HIỆU TRƯỞNG**  
  
**TS. Lê Anh Đức**

## **QUY ĐỊNH**

### **Lấy ý kiến các bên liên quan về các điều kiện đảm bảo chất lượng giáo dục**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1095/QĐ-ĐHĐN ngày 06 tháng 9 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Đồng Nai)*

#### **Chương 1 NHỮNG QUI ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

1. Quy định này quy định về đối tượng, nội dung, hình thức, quy trình và trách nhiệm của các cá nhân, tập thể trong việc lấy ý kiến các bên liên quan về các điều kiện đảm bảo chất lượng giáo dục Trường Đại học Đồng Nai.

2. Đối tượng áp dụng bao gồm các phòng, khoa, trung tâm, các cán bộ, giảng viên sinh viên, cựu sinh viên và một số cá nhân, tập thể có liên quan của Trường Đại học Đồng Nai và các đối tác, các bên liên quan khác.

##### **Điều 2. Mục đích**

1. Góp phần thực hiện các mục tiêu, sứ mạng, tầm nhìn, kế hoạch chiến lược và kế hoạch đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường Đại học Đồng Nai.

2. Có thêm thông tin để kiểm tra, rà soát để khắc phục những hạn chế, thiết sót; phát huy những điểm mạnh nhằm nâng cao chất lượng dạy, học, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

##### **Điều 3. Yêu cầu**

1. Đảm bảo công khai, phù hợp, khoa học.

2. Các bên liên quan hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin.

3. Thông tin phản hồi phải được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

4. Danh tính người cung cấp thông tin được bảo mật (trừ mục lấy ý kiến sinh viên tốt nghiệp có việc làm).

#### **Chương 2 NHỮNG QUI ĐỊNH CỤ THỂ**

##### **Điều 4. Nội dung lấy ý kiến**

Việc lấy ý kiến tập trung vào các nội dung:

- Công tác quản trị, lãnh đạo, quản lý chung, cụ thể:

+ Sứ mạng, tầm nhìn và văn hóa:

+ Quản trị Nhà trường;



- + Lãnh đạo và quản lý;
- + Quản trị chiến lược;
- + Quản lý nguồn nhân lực.
- Các hoạt động đào tạo, cụ thể:
  - + Tuyển sinh và nhập học;
  - + Thiết kế và rà soát chương trình dạy học;
  - + Giảng dạy và học tập;
  - + Kiểm tra, đánh giá người học;
- Các hoạt động nghiên cứu khoa học và hợp tác, cụ thể:
  - + Quản lý nghiên cứu khoa học;
  - + Quản lý tài sản trí tuệ;
  - + Hợp tác và đối tác nghiên cứu khoa học;
  - + Các mạng lưới và quan hệ đối ngoại.
- Các hoạt động phục vụ và kết nối cộng đồng, cụ thể:
  - + Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học
  - + Kết nối và phục vụ cộng đồng
- Các hoạt động đảm bảo chất lượng khác, cụ thể:
  - + Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong;
  - + Hệ thống thông tin đảm bảo chất lượng bên trong;
  - + Hoạt động nâng cao chất lượng;
  - + Các hoạt động tài chính và thị trường
  - + Cơ sở vật chất, trang thiết bị, học liệu
- Sinh viên tốt nghiệp có việc làm:
  - + Việc làm cụ thể (đang làm gì?);
  - + Cơ quan, đơn vị, tổ chức tiếp nhận (đang làm ở đâu);
  - + Tự kinh doanh/tự tạo việc làm;
  - + Tiếp tục theo học một ngành khác hoặc học sau đại học.

### **Điều 5. Công cụ**

Công cụ để lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên là các câu hỏi lấy ý kiến trực tuyến; phiếu lấy ý kiến; các câu hỏi phỏng vấn. Mỗi câu hỏi có quy định các mức độ trả lời thể hiện qua giá trị các thang đo là từ 3 đến 4 mức độ, ngoại trừ các câu đề nghị người tham gia lấy ý kiến có thêm ý kiến khác.

### **Điều 6. Hình thức**

Lấy ý kiến trực tuyến;

Lấy ý kiến bằng phiếu, phát và thu trực tiếp;

Phỏng vấn trực tiếp hoặc trực tuyến.

### **Điều 7. Đối tượng**

1. Đối tượng lấy ý kiến chủ yếu là công chức, viên chức Nhà trường và sinh viên các hệ đào tạo, một số tổ chức, cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp, cá nhân sử dụng người lao động và một số cựu sinh viên.

2. Khuyến khích lấy ý kiến các bên liên quan khác: đơn vị chủ quản, đơn vị đối tác, phụ huynh,...

### **Điều 8. Quy trình**

Mỗi đợt lấy ý kiến được thực hiện qua các bước:

Bước 1. Xây dựng kế hoạch lấy ý kiến, trình Hiệu trưởng phê duyệt và gửi cho các đơn vị liên quan.

Bước 2. Xây dựng mẫu phiếu lấy ý kiến, trình Hiệu trưởng phê duyệt.

Bước 3. Lập danh sách hoặc dự kiến số lượng các cá nhân, tập thể dự kiến lấy ý kiến.

Bước 4. Thông báo, tổ chức cho các bên tham gia trả lời lấy ý kiến.

Bước 5. Thu thập dữ liệu và xử lý số liệu thống kê.

Bước 6. Lập báo cáo tổng hợp, thống kê kết quả và tách kết quả thống kê.

Bước 7. Hiệu trưởng duyệt báo cáo tổng hợp, kết quả thống kê.

Bước 8. Công bố kết quả lấy ý kiến.

Bước 9. Sử dụng kết quả lấy ý kiến để cải tiến, nâng cao chất lượng các mặt hoạt động của Nhà trường.

Bước 10. Thực hiện chế độ lưu trữ các tài liệu lấy ý kiến.

### **Điều 9. Phương pháp xử lý kết quả**

Sử dụng phương pháp thống kê toán học.

Phân tích các thang mức đánh giá, đối sánh giữa những kết quả của các nhóm đối tượng lấy ý kiến khác nhau, từ đó rút ra kết luận hoặc nhận định về những điểm mạnh yếu trong các hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục Trường Đại học Đồng Nai.

### **Điều 10. Sử dụng kết quả**

Kết quả lấy ý kiến được sử dụng để cải tiến chất lượng các mặt hoạt động trong Trường, cụ thể:

1. Hoạt động lãnh đạo, quản trị, quản lý chung;

2. Hoạt động đào tạo;

3. Hoạt động nghiên cứu khoa học và hợp tác;



4. Hoạt động phục vụ cộng đồng;
5. Hoạt động tài chính, thị trường;
6. Các điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, học liệu.

#### **Điều 11. Chế độ lưu trữ, bảo quản**

Các tài liệu, file lấy ý kiến được Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục lưu trữ thời hạn lâu dài, riêng bản gốc các phiếu lấy ý kiến được lưu trữ thời hạn 02 chu kỳ, tức 10 năm.

#### **Điều 12. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí cho các đợt lấy ý kiến lấy ý kiến được cấp theo quy định hiện hành.

### **Chương 3 TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Trách nhiệm của các khoa, phòng chức năng và cá nhân**

1. Trách nhiệm của Phòng Khảo thí-Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục
  - Lập thông báo, xây dựng kế hoạch lấy ý kiến, mẫu phiếu lấy ý kiến, trình Hiệu trưởng phê duyệt.
  - Triển khai và tổ chức thực hiện kế hoạch lấy ý kiến.
  - Đề xuất đối tượng lấy ý kiến.
  - Nhận dữ liệu, xử lý số liệu thống kê.
  - Thực hiện thống kê kết quả, tách kết quả lấy ý kiến và báo cáo kết quả theo quy định hiện hành.
  - Lưu trữ các tài liệu lấy ý kiến.
2. Trách nhiệm của các phòng chức năng có liên quan
  - Phối hợp xây dựng mẫu phiếu có nội dung phù hợp chức năng, nhiệm vụ được giao.
  - Phối hợp thực hiện việc tổ chức lấy ý kiến theo Kế hoạch đã được phê duyệt.
  - Giám sát quy trình lấy ý kiến, đảm bảo sự khách quan.
  - Sử dụng kết quả lấy ý kiến để không ngừng cải tiến nội dung, hình thức phục vụ cho giảng viên, người học, các bên liên quan.
3. Trách nhiệm của các khoa, bộ môn

Phân công người phối hợp với Phòng Khảo thí-Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục trực tiếp phát phiếu lấy ý kiến cho công chức, viên chức, sinh viên, hướng dẫn cách trả lời trên phiếu và thu phiếu lấy ý kiến (nếu là lấy ý kiến bằng phiếu phát và thu trực tiếp).

- Sử dụng kết quả lấy ý kiến để không ngừng cải tiến nội dung, phương pháp cho giảng viên, người học, các bên liên quan.

6. Trách nhiệm của công chức, viên chức và sinh viên

Hợp tác trong việc lấy ý kiến, sử dụng kết quả thống kê để không ngừng nâng cao chất lượng dạy và học.

Cung cấp các thông tin theo yêu cầu của phiếu lấy ý kiến một cách trung thực, khách quan với tinh thần trách nhiệm cao.

#### **Điều 14. Điều khoản thi hành**

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

Mọi kiến nghị, đề xuất, tình huống phát sinh khác (nếu có), báo về Phòng Khảo thí-Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục để tham mưu Ban Giám hiệu chỉ đạo giải quyết.

---





## BẢNG KHẢO SÁT GIÁNG VIÊN VỀ CÁC ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1095/QĐ-ĐHDN ngày 06/9/2021  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Đồng Nai)

Thưa quý thầy, cô.

Nhằm tiếp tục cải thiện, nâng cao hiệu quả các hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục đại học, Trường Đại học Đồng Nai (DNU) xin quý thầy, cô vui lòng dành ít phút trả lời các câu hỏi sau đây:

(Câu trả lời chỉ phục vụ cho hoạt động đảm bảo chất lượng, được bảo mật và không sử dụng vào mục đích khác).

Các cấp độ đánh giá tăng dần từ 1 → 3 (không hài lòng: 1; cần cải thiện: 2; hài lòng: 3)

Các câu 1, 2, 3, 4, 5, 6 được khảo sát định kỳ.

**Câu 1:** Đánh giá quý thầy, cô về sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và văn hóa Trường Đại học Đồng Nai hiện nay.

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ đánh giá		
		1	2	3
		Yếu	Trung bình	Tốt
1	Tuyên bố về tầm nhìn phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, nguồn lực và định hướng phát triển của DNU; phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế-xã hội của địa phương và cả nước; đáp ứng được mong muốn từ phía người học.			
2	Tuyên bố về sứ mạng đáp ứng quy định chức năng, nhiệm vụ, nguồn lực và định hướng phát triển của DNU; phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế-xã hội của địa phương và cả nước; đáp ứng được mong muốn từ phía người học.			
3	Tuyên bố về văn hóa đáp ứng yêu cầu xây dựng DNU trở thành đơn vị có văn hóa giáo dục hiện đại, đáp ứng yêu cầu phát triển chung và mong muốn của người học.			

Các ý kiến khác (nếu có).....

.....

**Câu 2:** Đánh giá của quý thầy, cô về chương trình đào tạo hiện nay của DNU.

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ đánh giá		
		1	2	3
		Yếu	Trung bình	Tốt
1	Chương trình đào tạo (cấu trúc chương trình, nội dung các học phần) đảm bảo tính hiện đại, phù hợp với yêu cầu của thị trường lao động			
2	Chương trình đào tạo được rà soát, cập nhật, cải tiến nhằm góp phần nâng cao chất lượng đào tạo			
3	Phương pháp giảng dạy nêu trong chương trình đào tạo			
4	Phương pháp kiểm tra, đánh giá người học			

Các ý kiến khác (nếu yếu hoặc trung bình)

.....

.....



**Câu 3:** Mức độ hài lòng của quý thầy, cô về quản lý và hợp tác nghiên cứu khoa học của DNU.

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ hài lòng		
		1	2	3
		Không hài lòng	Cần cải thiện	Hài lòng
1	Việc tổ chức hoạt động NCKH trong giảng viên			
2	Việc tổ chức hoạt động NCKH trong sinh viên			
3	Việc ứng dụng kết quả NCKH của giảng viên cho mục tiêu nâng cao hiệu quả giảng dạy và học tập			
4	Hoạt động hợp tác NCKH với các đơn vị, cơ sở trong và ngoài nước			
5	Các chế độ, chính sách nhằm thúc đẩy công tác NCKH trong Trường			
6	Công tác bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ			

Các ý kiến khác (nếu không hài lòng hoặc cần cải thiện)

.....  
 .....

**Câu 4:** Mức độ hài lòng của quý thầy, cô về hoạt động phục vụ, hỗ trợ giảng viên, người học và người có nhu cầu đặc biệt của DNU.

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ hài lòng		
		1	2	3
		Không hài lòng	Cần cải thiện	Hài lòng
1	Công tác phục vụ người học (về thủ tục hành chính, công tác tổ chức lớp, cố vấn học tập, chăm sóc sức khỏe, phục vụ ký túc xá,...)			
2	Công tác hỗ trợ người học (hỗ trợ sinh viên khó khăn, các chế độ học bổng, miễn giảm học phí, hỗ trợ người học có nhu cầu đặc biệt, hỗ trợ tư vấn tâm lý, tư vấn pháp luật,..)			
3	Thư viện: số lượng, chất lượng sách, tài liệu tham khảo dạng bản giấy và bản kỹ thuật số; thái độ, tinh thần trách nhiệm của quản thư,...			
4	Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ giảng viên			

Các ý kiến khác (nếu không hài lòng hoặc cần cải thiện)

.....  
 .....

**Câu 5:** Mức độ hài lòng của quý thầy, cô về kết quả làm việc và thái độ của nhân viên DNU.

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ hài lòng		
		1	2	3
		Không hài lòng	Cần cải thiện	Hài lòng
1	Nhân viên bảo vệ			
2	Nhân viên phòng đào tạo			
3	Nhân viên phòng kế hoạch tài chính			



4	Nhân viên phòng công tác sinh viên			
5	Nhân viên thư viện			
6	Văn phòng khoa			
7	Nhân viên tạp vụ dọn vệ sinh			
8	Nhân viên điện nước, thiết bị trong phòng học			
9	Các thắc mắc luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng			

Các ý kiến khác (nếu không hài lòng hoặc cần cải thiện)

.....  
 .....

**Câu 6:** Mức độ hài lòng của quý thầy, cô về cơ sở vật chất phục vụ hoạt động dạy và học.

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ hài lòng		
		1	2	3
		Không hài lòng	Cần cải thiện	Hài lòng
1	Phòng học đáp ứng nhu cầu học tập trên lớp			
2	Thư viện đáp ứng được nhu cầu nghiên cứu, tự học			
3	Internet tại Thư viện phục vụ hiệu quả			
4	Thông tin hỗ trợ GV, SV trên website của DNU được cập nhật kịp thời			
5	Trang thiết bị phục vụ cho học tập, giảng dạy			
6	Căn tin sạch sẽ, thoáng mát, giá hợp lý			
7	Nhà để xe thuận tiện, nhân viên chu đáo			
8	Hệ thống nhà vệ sinh sạch sẽ, khô ráo			
9	Điện nước được DNU sử dụng tiết kiệm			
10	Công tác đảm bảo, an ninh trật tự			
11	Nhận xét chung về chất lượng phục vụ của Trường.			

Các ý kiến khác (nếu không hài lòng hoặc cần cải thiện)

.....  
 .....

**Câu 7:** Đánh giá của quý thầy, cô về các hoạt động tài chính-thị trường của DNU.

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ đánh giá		
		1	2	3
		Yếu	Trung bình	Tốt
1	Mức độ công khai, minh bạch trong các khoản thu			
2	Mức độ công khai, minh bạch về các khoản chi			
3	Hiệu quả tài chính-thị trường của công tác đào tạo			
4	Hiệu quả tài chính-thị trường của hoạt động NCKH			

Các ý kiến khác (nếu yếu hoặc trung bình)

.....  
 .....

**Câu 8:** Đánh giá của quý thầy, cô về các hoạt động và đóng góp, phục vụ cộng đồng của DNU.

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ đánh giá		
		1	2	3
		Yếu	Trung bình	Tốt
1	Chất lượng nguồn nhân lực do DNU đào tạo			
2	Hiệu quả các công trình NCKH của DNU đối với sự phát triển kinh tế, xã hội của địa phương và khu vực			
3	Các hoạt động phong trào, hoạt động xã hội của DNU			
4	Hiệu quả công tác giảng dạy, đào tạo người khuyết tật (Điếc) của DNU			

Các ý kiến khác (nếu yếu hoặc trung bình)

.....  
 .....

***Trân trọng cảm ơn quý thầy, cô!***

*(Bảng khảo sát có thể được điều chỉnh để phù hợp với mục tiêu cho từng đợt khảo sát).*





**BẢNG KHẢO SÁT SINH VIÊN  
VỀ CÁC ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

Đính kèm theo Quyết định số 1095/QĐ-ĐHĐN ngày 06/9/2021  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Đồng Nai)

Thưa các anh, chị sinh viên.

Nhằm tiếp tục cải thiện, nâng cao hiệu quả các hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục đại học, Trường Đại học Đồng Nai (DNU) xin anh, chị vui lòng dành ít phút trả lời các câu hỏi sau đây:

(Câu trả lời chỉ phục vụ cho hoạt động đảm bảo chất lượng, được bảo mật và không sử dụng vào mục đích khác).

Các cấp độ đánh giá tăng dần từ 1 → 3 (không hài lòng: 1; cần cải thiện: 2; hài lòng: 3)

**Các câu 1, 2, 3, 4, 5, 6 được khảo sát định kỳ.**

**Câu 1:** Đánh giá của anh, chị về sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và văn hóa Trường Đại học Đồng Nai hiện nay.

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ đánh giá		
		1	2	3
		Yếu	Khá	Tốt
1	Tuyên bố về tầm nhìn phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, nguồn lực và định hướng phát triển của DNU; phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế-xã hội của địa phương và cả nước; đáp ứng được mong muốn từ phía người học.			
2	Tuyên bố về sứ mạng đáp ứng quy định chức năng, nhiệm vụ, nguồn lực và định hướng phát triển của DNU; phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế-xã hội của địa phương và cả nước; đáp ứng được mong muốn từ phía người học.			
3	Tuyên bố về văn hóa đáp ứng yêu cầu xây dựng DNU trở thành đơn vị có văn hóa giáo dục hiện đại, đáp ứng yêu cầu phát triển chung và mong muốn của người học.			

Các ý kiến khác (nếu có).....

.....

**Câu 2:** Mức độ hài lòng của các anh, chị về chương trình đào tạo trong quá trình học tập tại DNU.

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ hài lòng		
		1	2	3
		Không hài lòng	Cần cải thiện	Hài lòng
1	Về quy trình, thủ tục tuyển sinh và nhập học			
2	Chương trình đào tạo (cơ cấu chương trình, nội dung các học phần) phù hợp với thực tế nơi đến thực tập, làm việc			
3	Chương trình đào tạo được thông tin đầy đủ trên website			
4	Công tác giảng dạy (phương pháp giảng dạy của giảng viên)			
5	Hoạt động kiểm tra, đánh giá người học của giảng viên và của Trường.			

Các ý kiến khác (nếu có).....

.....



**Câu 3:** Mức độ hài lòng của anh, chị về hướng dẫn sinh viên và ứng dụng kết quả nghiên cứu khoa học của DNU.

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ hài lòng		
		1	2	3
		Không hài lòng	Cần cải thiện	Hài lòng
1	Việc hướng dẫn sinh viên NCKH			
2	Việc tổ chức, thúc đẩy hoạt động NCKH trong sinh viên			
3	Việc ứng dụng kết quả NCKH của giảng viên cho mục tiêu nâng cao hiệu quả giảng dạy và học tập			

Các ý kiến khác (nếu có).....  
.....

**Câu 4:** Mức độ hài lòng của anh, chị về hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học của DNU.

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ hài lòng		
		1	2	3
		Không hài lòng	Cần cải thiện	Hài lòng
1	Công tác phục vụ người học (về thủ tục hành chính, công tác tổ chức lớp, cố vấn học tập, chăm sóc sức khỏe, phục vụ ký túc xá,...)			
2	Công tác hỗ trợ người học (hỗ trợ sinh viên khó khăn, các chế độ học bổng, miễn giảm học phí, hỗ trợ người học có nhu cầu đặc biệt, hỗ trợ tư vấn tâm lý, tư vấn pháp luật,..)			
3	Thư viện: số lượng, chất lượng sách, tài liệu tham khảo dạng bản giấy và bản kỹ thuật số; thái độ, tinh thần trách nhiệm của quản thư,...			

Các ý kiến khác (nếu có).....  
.....

**Câu 5:** Mức độ hài lòng của anh, chị về kết quả làm việc và thái độ của nhân viên DNU

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ hài lòng		
		1	2	3
		Không hài lòng	Cần cải thiện	Hài lòng
1	Nhân viên bảo vệ			
2	Nhân viên phòng đào tạo			
3	Nhân viên phòng kế hoạch tài chính			
4	Nhân viên phòng công tác sinh viên			
5	Nhân viên thư viện			
6	Văn phòng khoa			
7	Cố vấn học tập			
8	Quản lý Ký túc xá			



9	Nhân viên tạp vụ dọn vệ sinh			
10	Nhân viên điện nước, thiết bị trong phòng học			
11	Các thắc mắc luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng			
13	Thủ tục hành chính liên quan đến SV được giải quyết đúng thời hạn.			

Các ý kiến khác (nếu có)

.....  
 .....

**Câu 6:** Mức độ hài lòng của anh, chị về cơ sở vật chất phục vụ sinh viên

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ hài lòng		
		1	2	3
		Không hài lòng	Cần cải thiện	Hài lòng
1	Phòng học đáp ứng nhu cầu học tập trên lớp			
2	Thư viện đáp ứng được nhu cầu nghiên cứu, tự học			
3	Internet tại Thư viện phục vụ hiệu quả			
4	Thông tin hỗ trợ SV trên website của DNU được cập nhật kịp thời			
5	Trang thiết bị phục vụ cho học tập, giảng dạy			
6	Căn tin sạch sẽ, thoáng mát, giá hợp lý			
7	Nhà để xe thuận tiện, nhân viên chu đáo			
8	Hệ thống nhà vệ sinh sạch sẽ, khô ráo			
9	Điện nước được DNU sử dụng tiết kiệm			
10	Công tác đảm bảo, an ninh trật tự			
11	Nhận xét chung về chất lượng phục vụ của Trường.			

Các ý kiến khác (nếu có).....

.....

*Các câu 7, 8, 9 được khảo sát ngay sau khi thi kết thúc môn học/học phần/tín chỉ*

**Câu 7:** Tác phong sư phạm của giảng viên (GV)

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ hài lòng		
		1	2	3
		Không hài lòng	Cần cải thiện	Hài lòng
1	GV lên lớp đúng giờ, dạy đủ thời gian			
2	GV công bằng trong đánh giá SV			
3	GV nhiệt tình hướng dẫn SV, giúp SV đạt mục tiêu từng bài học			
4	GV lắng nghe ý kiến của SV và điều chỉnh phù hợp			
5	Nhận xét chung về tác phong GV trong môn học/học phần/tín chỉ			

Các ý kiến khác (nếu có)

.....  
 .....

**Câu 8:** Phương pháp giảng dạy của giảng viên



TT	Nội dung cụ thể	Mức độ hài lòng		
		1	2	3
		Không hài lòng	Cần cải thiện	Hài lòng
1	GV hướng dẫn SV tự đọc tài liệu để chuẩn bị nội dung bài học mới			
2	GV hướng dẫn SV làm việc nhóm, phân công công việc rõ ràng			
3	GV sửa bài, góp ý cách SV trình bày kết quả trước lớp/nhóm			
4	GV hướng dẫn SV lập kế hoạch học, nghiên cứu theo PDCA			
5	GV giúp SV thực hiện và kiểm tra sự tiến bộ của SV			
6	GV truyền cảm hứng cho SV tham gia học tập			
7	Nhận xét chung về phương pháp của GV trong môn học/học phần/tín chỉ			

Các ý kiến khác (nếu có)

.....  
 .....

**Câu 9:** Nội dung giảng dạy của giảng viên (GV)

TT	Nội dung cụ thể	Mức độ hài lòng		
		1	2	3
		Không hài lòng	Cần cải thiện	Hài lòng
1	GV mô tả mối quan hệ giữa môn học với tổng thể chương trình đào tạo			
2	GV mô tả đủ mục tiêu môn học, bài học mà SV phải đạt			
3	GV mô tả phương pháp học cho SV ngay từ đầu môn học			
4	GV thông báo đủ phương pháp kiểm tra, đánh giá môn học/học phần/tín chỉ			
5	GV luôn hướng dẫn SV áp dụng lý thuyết vào bài tập thực tế			
6	GV cập nhật thông tin mới vào bài giảng			
7	Nội dung giảng dạy bám sát đề cương trên website			
8	GV tổ chức nhiều hoạt động dạy/học tạo hứng thú cho SV			
9	Nhận xét chung về nội dung GV dạy trong môn học/học phần/tín chỉ			

Các ý kiến khác (nếu có)

.....  
 .....

***Trân trọng cảm ơn các anh, chị!***

*(Bảng khảo sát có thể được điều chỉnh để phù hợp với mục tiêu cho từng đợt khảo sát).*