



BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG

Địa chỉ: số 02 Điện Biên Phủ, P. Vĩnh Hòa, Nha Trang, Khánh Hòa  
Website: www.ntc.edu.vn

**QUY TRÌNH**  
**Lấy ý kiến phản hồi của học sinh, sinh viên**  
Mã số: QT.05/HSSV



	Người biên soạn	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Chức danh	Nhân viên	Trưởng phòng Công tác HSSV	Hiệu trưởng
Chữ ký			
Họ và tên	Nguyễn Thị Phương Thanh	Phan Ngọc Hậu	Nguyễn Doãn Thành

Khánh Hòa, tháng      năm 2023



TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG	<b>QUY TRÌNH</b> <b>Lấy ý kiến phản hồi của học sinh, sinh viên</b>	Mã tài liệu: QT.05/HSSV Phiên bản: Ngày ban hành: / /2023
--------------------------------------	--	---

## I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

### 1. Mục đích

Quy trình này nhằm thống nhất trình tự, phương pháp và nội dung tổ chức thực hiện công tác lấy ý kiến phản hồi của Học sinh, sinh viên đang học tại Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang.

### 2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với tất cả học sinh, sinh viên các Khoa đang theo học tại Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang.

## II. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn ISO 21001:2015;
- Thông tư số 17/2017/TT-BLĐTBXH ngày 30/6/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về ban hành Quy chế công tác học sinh, sinh viên trong các trường Trung cấp, Cao đẳng;
- Căn cứ Quyết định số 150A/QĐ-CĐDLNT, ngày 15 tháng 9 năm 2017 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang về việc ban hành quy chế công tác học sinh - sinh viên đào tạo theo phương thức tích lũy tín chỉ;

## III. DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Ký hiệu	Diễn giải
BGH	Ban giám hiệu
P. CTHSSV	Phòng Công tác Học sinh sinh viên
HSSV	Học sinh sinh viên
BM	Biểu mẫu
GV	Giảng viên
CNV	Công nhân viên
NLĐ	Người lao động
CSVT	Cơ sở vật chất

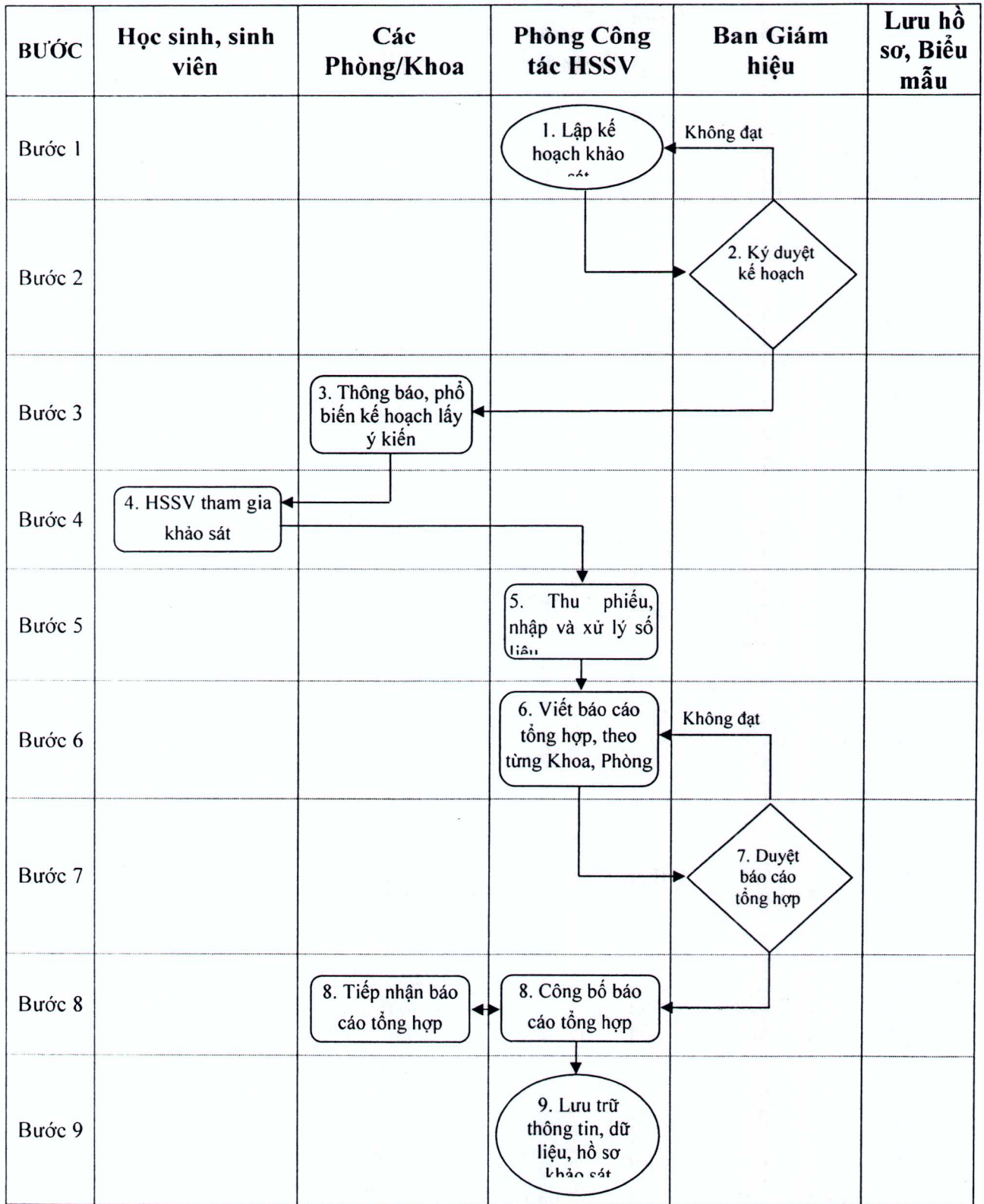
## IV. ĐỊNH NGHĨA

Lấy ý kiến phản hồi của HSSV là tổng hợp ý kiến đóng góp của HSSV về các vấn đề trong Nhà trường.

## V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

### 1. Lưu đồ quy trình





TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG	<b>QUY TRÌNH</b> Lấy ý kiến phản hồi của học sinh, sinh viên	Mã tài liệu: QT.05/HSSV Phiên bản: Ngày ban hành: / /2023
--------------------------------------	--	---

## 2. Diễn giải quy trình thực hiện

TT	Bước công việc	Quá trình	Thời gian đáp ứng (ngày)	Mô tả	Lưu hồ sơ/ Biểu mẫu
1	Bước 1	Lập kế hoạch khảo sát	03 ngày	<p>Từng năm học, Phòng CTHSSV lập kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi của HSSV gồm các nội dung chính sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối tượng khảo sát: toàn thể HSSV</li> <li>- Mẫu phiếu khảo sát: cần những nội dung: Đánh giá giảng viên (phương pháp giảng dạy), thái độ của GV, CNV và NLD trong giảng dạy, làm việc.</li> <li>- Các hạng mục liên quan đến CSVT cần được khảo sát.</li> </ul>	BM.01- QT.05/HSSV BM.02- QT.05/HSSV
2	Bước 2	Ký duyệt và ban hành kế hoạch khảo sát	01 ngày	Phòng CTHSSV làm tờ trình kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi của HSSV trình BGH ký	
3	Bước 3	Thông báo, phổ biến kế hoạch lấy ý kiến	02 ngày	Phòng CTHSSV và các Khoa chuyên ngành phổ biến tới HSSV (mục đích, nội dung lấy ý kiến, cách thức, thời gian...)	
4	Bước 4	HSSV tham gia khảo sát	05 ngày	Căn cứ kế hoạch đào tạo, Phòng CTHSSV gửi phiếu khảo sát đến từng lớp học	BM.02- QT.05/HSSV
5	Bước 5	Thu phiếu, nhập và xử lý số liệu	07 ngày	Phòng CTHSSV tiến hành phân loại các phiếu có giá trị thống kê (hợp lệ). Tiến hành nhập số liệu và xử lý thông tin.	
6	Bước 6	Viết báo cáo tổng hợp, theo từng Khoa, Phòng	03 ngày	Viết báo cáo tổng hợp và tách kết quả từng Khoa, Phòng. Xử lý dữ liệu theo tách kết quả theo Khoa, Phòng	BM.03- QT.05/HSSV BM.04- QT.05/HSSV



<b>TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG</b>	<b>QUY TRÌNH</b> <b>Lấy ý kiến phản hồi của học sinh, sinh viên</b>	Mã tài liệu: QT.05/HSSV Phiên bản: Ngày ban hành: / /2023
--	--	---

TT	Bước công việc	Quá trình	Thời gian đáp ứng (ngày)	Mô tả	Lưu hồ sơ/ Biểu mẫu
7	Bước 7	Duyệt báo cáo tổng hợp	01 ngày	Trình BGH báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi của HSSV	
8	Bước 8	Công bố báo cáo tổng hợp	03 ngày	- Phòng Công tác HSSV gửi báo cáo tổng hợp đến từng Khoa, Phòng. - Các Phòng, Khoa tiếp nhận giải đáp, xử lý theo chức năng, nhiệm vụ	BM.03- QT.05/HSSV BM.04- QT.05/HSSV
9	Bước 9	Lưu trữ thông tin, dữ liệu, hồ sơ khảo sát		Phòng Công tác HSSV tiến hành lưu trữ hồ sơ khảo sát HSSV	Lưu trữ hồ sơ, dữ liệu trong thời gian 5 năm

#### VI. CÁC BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Kế hoạch khảo sát	BM.01-QT.05/HSSV
2	Mẫu phiếu khảo sát	BM.02-QT.05/HSSV
3	Kết quả khảo sát phân tích theo từng Khoa	BM.03-QT.05/HSSV
4	Kết quả khảo sát phân tích theo từng Phòng	BM.04-QT.05/HSSV

**PHỤ LỤC SỐ 01: PHIẾU ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ  
RÈN LUYỆN CỦA HỌC SINH, SINH VIÊN**

**BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

*Khánh Hòa, ngày .... tháng .... năm ....*

**KẾ HOẠCH  
KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN SINH VIÊN VỀ CÁC HOẠT ĐỘNG  
CỦA NHÀ TRƯỜNG NĂM HỌC 20..... – 20.....**

Thực hiện kế hoạch đào tạo năm học 20.....–20....., Nhà trường xây dựng kế hoạch lấy ý kiến Học sinh, sinh viên về các hoạt động của Nhà trường cụ thể như sau:

**I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU**

1. Mục đích

.....  
.....

2. Yêu cầu

.....  
.....

**II. NỘI DUNG**

**III. Quy trình triển khai thực hiện, xử lý dữ liệu và sử dụng kết quả**

**1. Quy trình Tổ chức lấy ý kiến phản hồi được thực hiện qua các bước:**

.....  
.....

2. Xử lý dữ liệu

.....  
.....

3. Sử dụng kết quả

.....  
.....

**IV. Kế hoạch thực hiện**

1. Thời gian thực hiện:

.....

2. Đối tượng:

.....

**V. Tổ chức thực hiện**

.....  
.....

**Nơi nhận:**

- Các Phó Hiệu trưởng;
- Các đơn vị thuộc Trường (thực hiện);
- GVCN, CVHT (thực hiện);
- ĐTN, HSV (thực hiện);
- Lưu: VT, CTHSSV.;.....(....).

**HIỆU TRƯỞNG**



**PHỤ LỤC SỐ 02: PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN  
CỦA HỌC SINH, SINH VIÊN VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA NHÀ TRƯỜNG**

**BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG**

**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA HỌC SINH, SINH VIÊN  
VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA NHÀ TRƯỜNG**

Nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động của Nhà trường, đồng thời ghi nhận những ý kiến đóng góp của Học sinh, sinh viên đối với các mặt hoạt động của Nhà trường, Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang lấy ý kiến đóng góp của các em Học sinh, sinh viên với các nội dung sau:

**A. THÔNG TIN CHUNG**

Họ và tên: .....; Khóa: .....

Ngành đào tạo:.....; Học kỳ: ..... Năm học: 20.... – 20....

**B. NỘI DUNG KHẢO SÁT**

**1. Ý kiến của em với các hoạt động chung của Nhà trường.**

1. Rất thích,		2. Thích,		3. Bình thường,		4. Hoàn toàn không thích	
		1	2	3	4		
1	Ngày hội việc làm						
2	Công tác xã hội (mùa hè xanh, hiến máu nhân đạo...)						
3	Nghiên cứu khoa học						
4	Hoạt động ngoại khóa, thực tập						
5	Văn nghệ, thể dục – thể thao						
6	Sinh hoạt chính trị đầu khóa						

**2. Ý kiến của em về hoạt động đào tạo của Nhà trường.**

1. Rất hài lòng,		2. Hài lòng,		3. Bình thường,		4. Không hài lòng	
		1	2	3	4		
1	Phương pháp giảng dạy của giáo viên nói chung						
2	Thái độ của giảng viên trong giảng dạy						
3	Đề thi đối với mỗi môn học, sát với chương trình học						
4	Thời khóa biểu sắp xếp hợp lý						
5	Đánh giá kết quả học tập công bằng, khách quan						



**3. Ý kiến của em về cơ sở vật chất của Nhà trường.**

1. Rất hài lòng,		2. Hài lòng,		3. Bình thường,		4. Không hài lòng	
		1	2	3	4		
1	Điều kiện lớp học, phòng học đảm bảo chỗ ngồi, ánh sáng, âm thanh						
2	Các thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập như máy chiếu, loa, ... hoạt động hiệu quả						
3	Điều kiện thực hành, thực tập (máy tính, phòng Lab, xưởng, trang thiết bị...) đầy đủ						
4	Mạng Internet trong trường cho phép bạn tiếp cận dễ dàng						
4	Website của trường hỗ trợ tốt cho quá trình học tập của sinh viên						
6	Có không gian tự học, học nhóm						
7	Điều kiện sinh hoạt, vui chơi, giải trí						
8	Thư viện thoáng mát, rộng, đủ chỗ ngồi						
9	Y tế nhà trường rộng, thoáng, có trang thiết bị sơ cứu tạm thời						
10	Vệ sinh sạch sẽ						
11	Chất lượng phục vụ của Cán tin						

**4. Các phòng ban chức năng.**

1. Rất hài lòng,		2. Hài lòng,		3. Bình thường,		4. Không hài lòng	
		1	2	3	4		
1	Các thủ tục hành chính (cấp bằng điểm, phúc khảo, đóng học phí, xác nhận vay vốn...) được thực hiện đơn giản, nhanh gọn						
2	Giải quyết các chế độ chính sách cho HSSV kịp thời, chính xác						
3	Giờ giấc ra vào trường hợp lý						
4	Công tác quản lý KTX (dành cho HSSV ở KTX)						
5	Hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên được quan tâm và khuyến khích						

**5. Em có mong muốn, đề nghị gì với Nhà trường nhằm phục vụ tốt hơn cho việc học tập hiện nay:**

.....

.....

.....

.....

*Cảm ơn sự hợp tác của các em.*

**PHỤ LỤC SỐ 03: BẢNG TỔNG HỢP  
KẾT QUẢ KHẢO SÁT THEO KHOA**

**BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

*Khánh Hòa, ngày .... tháng .... năm ....*

**BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT THEO KHOA**

Nội dung	KHOA		
	Khoa QTKS	Khoa QTNH&CBMA	Khoa QTLH, HDDL
Phương pháp giảng dạy của giáo viên nói chung			
Đề thi đối với mỗi môn học, sát với chương trình học			
Đánh giá kết quả học tập công bằng, khách quan			
Thái độ của giảng viên trong giảng dạy			
<b>Tổng số phiếu</b>			

**NGƯỜI LẬP**



**PHỤ LỤC SỐ 04: BẢNG TỔNG HỢP  
KẾT QUẢ KHẢO SÁT THEO PHÒNG**

**BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

*Khánh Hòa, ngày .... tháng .... năm ....*

**BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT THEO PHÒNG**

Nội dung	PHÒNG		
	Phòng HCTH	Phòng CTHSSV	Phòng Đào tạo, QLKH&HTQT
Điều kiện lớp học, phòng học đảm bảo chỗ ngồi, ánh sáng, âm thanh			
Mạng Internet trong trường cho phép bạn tiếp cận dễ dàng			
Y tế nhà trường rộng, thoáng, có trang thiết bị sơ cứu tạm thời			
Chất lượng phục vụ của Căn tin			
Vệ sinh sạch sẽ			
Website của trường hỗ trợ tốt cho quá trình học tập của sinh viên			
Các thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập như máy chiếu, loa, ... hoạt động hiệu quả			
Các thủ tục hành chính (cấp bằng điểm, phúc khảo, đóng học phí, xác nhận vay vốn...) được thực hiện đơn giản, nhanh gọn			
Thời khóa biểu sắp xếp hợp lý			
Giải quyết các chế độ chính sách cho HSSV kịp thời, chính xác			
Công tác quản lý KTX (dành cho HSSV ở KTX)			
<b>Tổng số phiếu</b>			

**NGƯỜI LẬP**