BỘ Y TẾ

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ

QUY TRÌNH
LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CỰU SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO VÀ TÌNH HÌNH VIỆC LÀM

Mã quy trình: QT.ĐBCL.02

Ngày ban hành: 26/11/2018

Lần ban hành: 01

Người viết	Trưởng phòng Đảm bảo chất lượng	HIỆU TRƯỞNG
Ng. Trần Phương Thảo	Phạm Thị Mỹ Ngọc	Nguyễn Trung Kiên

I. Mục đích

Quy trình này hướng dẫn trình tự, cách thức thực hiện và các yêu cầu thống nhất đối với hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi của của cựu sinh viên về chất lượng đào tạo và tình hình việc làm, nhằm:

- Giúp Nhà trường cải tiến liên tục, nâng cao chất lượng đào tạo; giúp các đơn vị, tập thể và cá nhân tự điều chỉnh các hoạt động chuyên môn đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan;

- Theo dõi được tình hình việc làm của cựu sinh viên, đánh giá việc đáp ứng nguồn nhân lực y tế cho xã hội;

- Tăng cường mối liên kết giữa Nhà trường và cựu sinh viên.

II. Phạm vi

- Phạm vi: Quy trình này áp dụng đối với hoạt động lấy ý kiến phản hồi của cựu sinh viên về tình hình việc làm sau khi tốt nghiệp 3 tháng, 6 tháng, 12 tháng và 24 tháng; mức độ đáp ứng của bản thân cựu sinh viên (kiến thức, kỹ năng chuyên môn, kỹ năng mềm) đối với yêu cầu công việc, và ý kiến về chương trình đào tạo, chất lượng đào tạo của Nhà trường.

- Đối tượng áp dụng: Quy trình này áp dụng cho cựu sinh viên của tất cả các ngành đào tại đại học chính quy.

III. Căn cứ pháp lý và tài liệu tham chiếu

Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/03/2016 của Bộ giáo dục và Đào tạo quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.

Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ giáo dục và Đào tạo .

Quyết định số 2552/QĐ-ĐHYDCT ngày 25/12/2018 về việc ban hành Quy định lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về hoạt động đào tạo và các hoạt động khác của Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

IV. Thuật ngữ, định nghĩa, chữ viết tắt

- Thuật ngữ, định nghĩa:

+ Chuẩn đầu ra (Expected Learning Outcome) là yêu cầu tối thiểu về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cá nhân mà người học đạt được sau khi hoàn thành chương trình đào tạo, được cơ sở giáo dục cam kết với người học, xã hội và công bố công khai cùng với các điều kiện đảm bảo thực hiện.

+ Chương trình đào tạo (Program) ở một trình độ cụ thể của một ngành học bao gồm: mục tiêu, chuẩn đầu ra; nội dung, phương pháp và hoạt động đào tạo; điều kiện cơ sở vật chất - kỹ thuật, cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ và các hoạt động học thuật

của đơn vị được giao nhiệm vụ triển khai đào tạo ngành học đó.

+ Chương trình dạy học (Curriculum) của một chương trình đào tạo ở một trình độ cụ thể bao gồm: mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể và chuẩn đầu ra đối với ngành học và mỗi học phần; nội dung đào tạo, phương pháp đánh giá và thời lượng đối với ngành học và mỗi học phần.

+ Các bên liên quan (Stake-holder) đến cơ sở giáo dục bao gồm người học, giảng viên, nhân viên, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, nhà sử dụng lao động, các đối tác, gia đình người học,nhà đầu tư, cơ quan quản lý trực tiếp, cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục, tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

+ Cựu sinh viên là sinh viên đã tốt nghiệp và thôi không còn theo học tại Trường.

+ Hội cựu sinh viên là một tổ chức tập hợp tất cả các cựu sinh viên của cùng một trường đại học, hoạt động với một mục tiêu chung.

+ Người học bao gồm sinh viên, học viên sau đại học đang học tập, nghiên cứu tại Trường.

- Chữ viết tắt:

+ BGH: Ban giám hiệu

+ CNTT: Công nghệ thông tin

+ CTSV: Công tác sinh viên

+ ĐBCL: Đảm bảo chất lượng

+ ĐTĐH: Đào tạo đại học

+ ĐTSĐH: Đào tạo sau đại học

+ HCTH: Hành chánh tổng hợp

+ TCCB: Tổ chức cán bộ

+ TTĐTTNCXH: Trung tâm đào tạo theo nhu cầu xã hội

V. Trách nhiệm

- Phòng Đảm bảo chất lượng:

+ Tham mưu, tư vấn cho Ban Giám hiệu về công tác khảo sát, xây dựng kế hoạch khảo sát;

+ Phối hợp với phòng công tác sinh viên, tổ chức thực hiện kế hoạch khảo sát đã được phê duyệt; giám sát, đôn đốc, theo dõi việc triển khai thực hiện kế hoạch của các đơn vị liên quan;

+ Xử lý, quản lý dữ liệu, tổng hợp kết quả khảo sát, đầu mối lập báo cáo trình Ban giám hiệu;

+ Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ khảo sát (*nếu có*), đề xuất với Ban giám hiệu về cách thức sử dụng kết quả khảo sát;

+ Gửi kết quả tổng hợp về các cá nhân, tập thể theo quyết định của Hiệu trưởng, tiếp nhận các ý kiến phản hồi sau khảo sát;

+ Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát theo dõi và phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường; bảo mật thông tin khảo sát.

+ Phối hợp báo cáo kết quả khảo sát theo yêu cầu của Bộ Y tế, Bộ Giáo dục và Đào tạo và của trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

- Phòng Công tác sinh viên, phòng Đào tạo đại học

+ Phối hợp với phòng Đảm bảo chất lượng xây dựng kế hoạch khảo sát;

+ Cung cấp thông tin và danh sách cựu sinh viên về phòng Đảm bảo chất lượng;

+ Thông báo mục đích, yêu cầu của hoạt động khảo sát đến cựu sinh viên;

+ Tổ chức thực hiện kế hoạch khảo sát đã được phê duyệt;

+ Báo cáo kết quả khảo sát theo yêu cầu của Bộ Y tế, Bộ Giáo dục và Đào tạo và của trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

- Các đơn vị thuộc Trường: Nhận kết quả khảo sát, tổ chức họp rút kinh nghiệm, xây dựng kế hoạch cải tiến cho đơn vị, triển khai và báo cáo các hoạt động cải tiến các hoạt động đào theo kết quả khảo sát cho năm học kế tiếp.

- Cựu sinh viên: cần cung cấp các thông tin theo nội dung phiếu khảo sát một cách chính xác, trung thực, khách quan, có trách nhiệm và việc đóng góp ý kiến phải đảm bảo đúng nguyên tắc cho phản hồi.

- Ban giám hiệu: có trách nhiệm chỉ đạo công tác khảo sát, triển khai chủ trương, phê duyệt kế hoạch và kết quả khảo sát, chỉ đạo cách thức sử dụng kết quả, định hướng và chỉ đạo các đơn vị cải tiến hoạt động sau khảo sát; xử lý các vấn đề liên quan khảo sát khi có đệ trình của các đơn vị.

VI. Nội dung quy trình

6.1 Sơ đồ quy trình

Stt	Các bước công việc	Trách nhiệm	Tài liệu, biểu mẫu	Yêu cầu	Thời gian
Bước 1	Lập kế hoạch	ĐBCL BGH	01.KH-ĐBCL	cụ thể	tháng 5
Bước 2	Thông báo đến các đối tượng khảo sát (lần 1)	CTSV, ĐBCL	Thông báo	nắm rõ ý nghĩa	tháng 7
Bước 3	Thiết lập, điều chỉnh bộ công cụ, phân định danh sách khảo sát	ĐBCL CTSV	Phần mềm, công cụ, dữ liệu	Đầy đủ, tránh trùng lắp	7 ngày
Bước 4	Tổ chức khảo sát, nhập liệu, xử lý dữ liệu	CTSV, ĐBCL		Đầy đủ, khách quan, tin cậy, chính xác	30 ngày
Bước 5	Rà soát, thông báo đến đối tượng chưa cung cấp ý kiến, nhập liệu, xử lý dữ liệu (bổ sung)	CTSV, ĐBCL	Thông báo, Phần mềm, công cụ, dữ liệu	đầy đủ, khách quan, tin cậy, chính xác. bảo mật	30 ngày
Bước 6	Tổng hợp kết quả, lưu trữ dữ liệu	ĐBCL CTSV	Báo cáo, dữ liệu	Báo cáo phải phù hợp, bảo mật	30 ngày
Bước 7	Duyệt báo kết quả khảo	BGH, các đơn vị		Báo cáo đầy đủ, bảo mật	14 ngày
Bước 8	Sử dụng kết quả, công bố kết quả	BGH, các đơn vị	Báo cáo, 02.BB-ĐBCL	Báo cáo đầy đủ, bảo mật, có biên bản họp	7 ngày
Bước 9	Xây dựng kế hoạch cải tiến	BGH, các đơn vị	03. KHCT-ĐBCL	hiệu quả, khả thi, cụ thể	14 ngày

6.2 Mô tả các bước thực hiện qui trình

- Bước 1: Lập kế hoạch

Vào tháng 5, căn cứ trên số lượng sinh viên đủ điều kiện tốt nghiệp, phòng CTSV, ĐBCL xây dựng kế hoạch về công tác lấy ý kiến phản hồi cựu sinh viên trình Hiệu trưởng phê duyệt. Kế hoạch phải cụ thể, ghi rõ các thời điểm khảo sát phù hợp, trách nhiệm của các cá nhân, tập thể, sản phẩm đầu ra cần đạt (Biểu 01.KH-ĐBCL). Trên cơ sở kế hoạch đã được phê duyệt, phòng Đảm bảo chất lượng phối hợp với phòng Công tác sinh viên và phổ biến đến các đơn vị liên quan khác triển khai bước kế tiếp. Trường hợp Nhà trường có tổ chức các hoạt động liên quan cựu sinh viên (ví dụ: ngày hội cựu sinh viên), phòng CTSV, ĐBCL có thể phối hợp xây dựng kế hoạch khảo sát đột xuất.

- Bước 2: Thông báo đến các đối tượng khảo sát (lần 1)

Đến tháng 7, Phòng Công tác sinh viên thông báo đến đối tượng khảo sát qua thư diện tử, điện thoại, lễ trao bằng tốt nghiệp…

Phòng Đảm bảo chất lượng: đăng tin khảo sát lên website Trường

- Bước 3: Thiết lập, điều chỉnh bộ công cụ, phân định danh sách khảo sát

Phòng Đảm bảo chất lượng, phòng Công tác sinh viên thiết lập, điều chỉnh bộ công cụ khảo sát. Bộ công cụ khảo sát được xây dựng online hoặc phiếu giấy. Phòng Đảm bảo chất lượng nhập định danh các đối tượng khảo sát vào phần mềm.

Phòng Công tác sinh viên rà soát lại danh sách đối tượng khảo sát, đảm bảo 100% đối tượng khảo sát được thông báo. Thời gian thực hiện: 7 ngày

- Bước 4: Tổ chức khảo sát, nhập liệu, xử lý dữ liệu

Bước này được làm định kỳ trên một đối tượng ở các thời điểm sau tốt nghiệp là 3 tháng, 6 tháng, 12 tháng. Thời gian thực hiện: 30 ngày

Phòng CTSV gửi phiếu/yêu cầu/ đường link khảo sát đến các đối tượng khảo sát và thu hồi phiếu khảo sát (giấy, email, google drive…).

Phòng ĐBCL, CTSV theo dõi định kỳ hàng ngày kết quả tham gia khảo sát.

- Bước 5: Rà soát, thông báo đến đối tượng chưa cung cấp ý kiến, nhập liệu, xử lý dữ liệu (bổ sung)

Phòng ĐBCL xuất số liệu thô để có kết quả. Cung cấp số lượng đã tham gia và chưa tham gia khảo sát cho phòng CTSV. Phòng CTSV tiếp tục gửi lại phiếu cho các đối tượng chưa cung cấp ý kiến bằng nhiều hình thức, đảm bảo 90-100% đối tượng phản hồi phiếu. Thời gian thực hiện: 15 ngày

Phòng Đảm bảo chất lượng nhập và phân tích số liệu, dữ liệu các phiếu bổ sung. Thời gian thực hiện: 15 ngày

- Bước 6: Tổng hợp kết quả, lưu trữ dữ liệu

Sau một năm thực hiện (có 3 đợt khảo sát); phòng ĐBCL viết báo cáo, tổng hợp kết quả theo từng nội dung, có thống kê tỉ lệ, kết quả khảo sát. Thống nhất báo cáo với phòng CTSV. Thời gian thực hiện: 30 ngày sau ngày. Kết quả khảo sát sẽ được bảo mật và chỉ công bố trực tiếp hoặc công khai khi có sự phê duyệt của Hiệu Trưởng;

Phòng CTSV và ĐBCL lưu trữ thông tin, dữ liệu khảo sát

- Bước 7: Duyệt báo kết quả

Phòng ĐBCL và CTSV trình Ban giám hiệu phê duyệt báo cáo kết quả. Ban Giám hiệu quyết định hình thức công bố. Thời gian 14 ngày

- Bước 8: Sử dụng kết quả, công bố kết quả

Phòng Đảm bảo chất lượng đăng tin chung trên website.

Lãnh đạo các đơn vị liên quan công bố kết quả theo chỉ đạo của Ban giám hiệu, việc công bố có thể công khai hoặc kín với nhiều hình thức: văn bản, trực tiếp, thư điện tử với các cá nhân, tập thể liên quan, đảm bảo tính bảo mật, tôn trọng, cầu thị và có biên bản họp (Biểu 02.BB-ĐBCL). Việc công bố này được thực hiện trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận kết quả khảo sát. Các đơn vị đưa kết quả khảo sát vào báo cáo sơ kết, tổng kết, báo cáo hội nghị CBVC, và các báo cáo khác (nếu có).

Trường hợp CBVC, đơn vị có ý kiến về kết quả khảo sát, có thể liên hệ phòng ĐBCL xem số liệu, kết quả.

Phòng CTSV làm các báo cáo về cựu sinh viên theo yêu cầu của các đơn vị chủ quản.

- Bước 9: Xây dựng kế hoạch cải tiến

Lãnh đạo các đơn vị nhận kết quả phản hồi xây dựng kế hoạch cải tiến, đảm bảo tính khả thi, cụ thể, nộp về phòng ĐBCL (Biểu 03.KHCT-ĐBCL). Phòng ĐBCL trình BGH. Ban Giám hiệu họp xét, phê duyệt kế hoạch cải tiến. Thời hạn nộp kế hoạch cho Ban giám hiệu là trong vòng 14 ngày kể từ ngày nhận kết quả khảo sát. Các đơn vị đưa phương hướng cải tiến, kế hoạch khảo sát vào báo cáo sơ kết, tổng kết, báo cáo hội nghị CBVC, và các báo cáo khác (nếu có).

Phòng CTSV công bố kết quả khảo sát và kế hoạch cải tiến đến cựu người học.

VII. Hồ sơ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu trữ	Thời gian lưu trữ	Ghi chú
1	Các phiếu khảo sát, bảng tổng hợp ý kiến khảo sát	P. ĐBCL	5 năm	Theo chu kỳ kiểm định trường đại học

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu trữ	Thời gian lưu trữ	Ghi chú
2	Số liệu, dữ liệu thống kê	P. ĐBCL	5 năm	Theo chu kỳ kiểm định trường đại học
3	Các báo cáo, kết quả khảo sát	P. ĐBCL, P. HCTH	10 năm	Theo chu kỳ kiểm định trường đại học

Tất cả hồ sơ, tài liệu khảo sát được lưu trữ dưới dạng văn bản và tệp điện tử.

VIII. Lịch sử sửa đổi: (chưa có)

IX. Phụ lục (biểu mẫu, hướng dẫn)

- Biểu 01.KH-ĐBCL: Kế hoạch lấy ý kiến phản hồi từ……. về ...năm học 201..– 201..
- Biểu 02.BB-ĐBCL: Biên bản họp.
- Biểu 03.KHCT-ĐBCL: Kế hoạch cải tiến chất lượng.

Biểu 01.KH- ĐBCL: Kế hoạch lấy ý kiến phản hồi từ ..... về ...năm học 201..– 201..

BỘ Y TẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ

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

Số: /KH-ĐHYDCT

Cần Thơ, ngày tháng năm 20..

KẾ HOẠCH LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ...VỀ...
NĂM HỌC 20.. – 20..

1. Mục đích thực hiện

1.1. Đối với Nhà trường

1.2. Đối với cán bộ, viên chức, người lao động

.....

2. Căn cứ và phạm vi thực hiện

2.1. Căn cứ

2.2. Phạm vi thực hiện

3. Nguyên tắc thực hiện

4. Kế hoạch thực hiện

4.1. Đối tượng khảo sát

4.2. Công cụ khảo sát

4.3. Hình thức khảo sát

4.4. Quy trình thực hiện

4.5. Thời gian khảo sát

4.6. Sử dụng kết quả khảo sát

5. Nhiệm vụ của các đơn vị trong Nhà trường

5.1. Phòng Đảm bảo chất lượng

5.2. Phòng Tổ chức cán bộ

.....

6. Kinh phí thực hiện

Căn cứ quy chế chi tiêu nội bộ, phòng Đảm bảo chất lượng lập dự toán kinh phí thực hiện, trình Hiệu trưởng phê duyệt.

HIỆU TRƯỞNG
(Chữ ký, dấu)

Nơi nhận:
- ..... ;
- ..... ;
- Lưu: VT, XXXX..

Họ và tên

Biểu 02.BB- ĐBCL: Biên bản họp

BỘ Y TẾ **TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /BB-ĐHYDCT	*Cần Thơ, ngày tháng năm*

BIÊN BẢN HỌP
Về việc.....

Thời gian bắt đầu: ……

Địa điểm: ……

Thành phần tham dự: ……

Chủ tọa: ….

Thư ký buổi họp:….

Nội dung:

……
……

……
……

Cuộc họp kết thúc vào lúc ….. giờ ….., ngày …. ./.

THƯ KÝ *(Chữ ký)*	**CHỦ TỌA** *(Chữ ký, dấu (nếu có))*
Họ và tên	**CHỨC VỤ** **Họ và tên**

Nơi nhận:
- ……;
- …… ;
- Lưu: VT.

Biểu 03. KHCT- ĐBCL: Kế hoạch cải tiến chất lượng

TRƯỜNG ĐH Y DƯỢC CẦN THƠ **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
ĐƠN VỊ……. **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: ……./KH.Đơn vị *Cần Thơ, ngày…… tháng …. năm ….*

KẾ HOẠCH CẢI TIẾN ….
SAU KHẢO SÁT Ý KIẾN …….
Tên đợt khảo sát:……

I. Phân tích kết quả khảo sát

1.1 Điểm mạnh

1.2. Điểm cần khắc phục

(Nêu thành các nội dung cụ thể qua phân tích kết quả các câu hỏi tương ứng; Đặc biệt phân tích ý kiến các câu hỏi mở).

II. Phân tích và so sánh với các kết quả tương ứng trong các đợt khảo sát trước đây.

- Đánh giá về diễn tiến của kết quả (cao hơn hay thấp hơn,...) so với các kết quả tương ứng trước đây.
- Đánh giá các biện pháp cải tiến đã thực hiện trước đây với từng nội dung (kết quả cải tiến như thế nào, kết quả có đúng như mong muốn không, vì sao,...)

III. Kế hoạch cải tiến cụ thể

Có thể lập kế hoạch (theo định dạng biểu bảng hay không) với các nội dung tối thiểu như các cột trong bảng sau:

TT	Nội dung cần cải tiến	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu/hoàn thành	Cá nhân/tập thể chủ trì	Kết quả mong muốn (định lượng, định tính)	Minh chứng mong muốn
1						
2						
3						
...	....					

Trưởng Khoa/Đơn vị
(Ký, họ và tên)