

BỘ Y TẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ



QUY TRÌNH
LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NHÀ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG
VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO VÀ NHU CẦU TUYỂN DỤNG

Mã quy trình: QT.ĐBCL.04

Ngày ban hành: **26/11**/2018

Lần ban hành: 01

Người viết  Ng. Trần Phương Thảo	Trưởng phòng Đảm bảo chất lượng  Phạm Thị Mỹ Ngọc	HIỆU TRƯỞNG  ★ 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 nhà sử dụng lao động về chương trình đào tạo, hoạt động đào tạo và nhu cầu tuyển dụng, nhằm:

- Giúp Nhà trường phổ biến, công khai sản phẩm đầu ra, chuẩn đầu của chương trình đào tạo đến nhà tuyển dụng; là một kênh thông tin quan trọng của bên liên quan giúp Nhà trường cải tiến liên tục, nâng cao chất lượng chương trình đào tạo, hoạt động đào tạo và các hoạt động khác; xác định nhu cầu tuyển dụng.

- Giúp các đơn vị, tập thể và cá nhân trong trường điều chỉnh, cải tiến các hoạt động chuyên môn đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan;

- Giúp người học định hướng, phát triển nghề nghiệp, cơ hội việc làm sau khi tốt nghiệp

- Giúp các đơn vị sử dụng lao động đánh giá nguồn lực, sản phẩm đào tạo của Nhà trường, và xác định nhu cầu tuyển dụng và tìm được nguồn nhân lực tuyển dụng phù hợp;

- Tăng cường mối liên kết giữa Nhà trường và, doanh nghiệp trong quá trình đào tạo và sử dụng lao động.

II. Phạm vi

- Phạm vi: Quy trình này áp dụng đối với hoạt động lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chương trình đào tạo, việc thực hành cộng đồng của sinh viên, năng lực công tác của sinh viên tốt nghiệp từ trường Đại học Y Dược Cần Thơ, và nhu cầu tuyển dụng của cơ quan, công ty, doanh nghiệp ...; đây là hoạt động khảo sát thường niên và theo sự kiện;

Đối tượng áp dụng: Quy trình này áp dụng đối với các đơn vị sử dụng lao động như cơ quan, công ty, doanh nghiệp; các cơ quan, đơn vị có sinh viên thực hành cộng đồng (gọi tắt là nhà sử dụng lao động).

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 Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học

Công văn số 2754/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 20/5/2010 và công văn số 7324/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 08/10/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;

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:

+ 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.

+ Đơn vị phụ trách: là đơn vị tổ chức các sự kiện và thực hiện khảo sát để cải tiến chất lượng tổ chức.

+ Nhà sử dụng lao động: là các tổ chức, cá nhân sử dụng người lao động đã tốt nghiệp, đào tạo từ Trường Đại học Y Dược Cần Thơ theo hợp đồng lao động, thuộc các thành phần kinh tế, các hình thức sở hữu.

+ 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

+ CBVC: cán bộ viên chức

+ CNTT: công nghệ thông tin

+ ĐBCL: đảm bảo chất lượng

+ ĐTĐH: đào tạo đại học

+ ĐTSĐH: đào tạo sau đại học

+ NLĐ: người lao động

+ NSDLĐ : nhà sử dụng lao động

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;

- + 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.

- + 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 Đào tạo đại học, sau đại học, công tác sinh viên, trung tâm đào tạo theo nhu cầu xã hội, các khoa, bộ môn

- + Cung cấp thông tin về các đơn vị tuyển dụng, các đơn vị thực hành cộng đồng, phối hợp với phòng Đảm bảo chất lượng xây dựng và thực hiện kế hoạch khảo sát.

- + Thông báo mục đích, yêu cầu của hoạt động khảo sát đến các đơn vị tuyển dụng.

- + 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 tạo theo kết quả khảo sát cho năm học kế tiếp.

- Trách nhiệm của nhà sử dụng lao động: cung cấp các thông tin theo nội dung phiếu khảo sát một cách trung thực, khách quan và có trách nhiệm.

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, đơn vị phụ trách BGH	01.KH-ĐBCL	cụ thể	7 ngày
Bước 2	Xây dựng danh sách, đối tượng khảo sát	ĐTĐH, SDH, TT ĐTTNC	Danh sách	chi tiết, đủ	7 ngày
Bước 3	Thông báo đến các đối tượng khảo sát	XH đơn vị phụ trách, ĐBCL	Thông báo	nắm rõ ý nghĩa	7 ngày
Bước 4	Thiết lập, điều chỉnh bộ công cụ, phân định danh sách khảo sát	ĐBCL, CNTT, đơn vị phụ trách	Phần mềm, công cụ	Đầy đủ, tránh trùng lặp	7 ngày
Bước 5	Tổ chức khảo sát, nhập liệu, xử lý dữ liệu	Đơn vị phụ trách/ ĐBCL	Phần mềm, dữ liệu	Đầy đủ, khách quan, tin cậy, chính xác	<30 ngày
Bước 6	Tổng hợp kết quả, lưu trữ dữ liệu	ĐBCL	Báo cáo, cơ sở dữ liệu	đầy đủ, khách quan, tin cậy, chính xác. bảo mật	15-30 ngày
Bước 7	Duyệt báo kết quả khảo	BGH, các đơn vị	Báo cáo	Báo cáo đầy đủ, bảo mật	7- 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

Đối với các hoạt động khảo sát thường niên: đầu năm học, phòng ĐBCL xây dựng các kế hoạch về công tác lấy ý kiến phản hồi cho từng lĩnh vực khảo sát trình Hiệu trưởng phê duyệt. Kế hoạch phải cụ thể, thời gian phù hợp, thể hiện rõ 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 phổ biến đến các đơn vị, cá nhân liên quan triển khai bước kế tiếp.

Đối với hoạt động khảo sát theo sự kiện: các đơn vị phụ trách có trách nhiệm đưa kế hoạch khảo sát vào trong kế hoạch tổ chức, cần mô tả hình thức khảo sát, phương pháp thu thập và phân tích số liệu, phương thức sử dụng kết quả khảo sát, thông báo đến đối tượng được khảo sát. Đơn vị phụ trách gửi thông báo/kế hoạch về phòng ĐBCL để phối hợp triển khai.

Thời gian thực hiện: 7 ngày

- Bước 2: Xây dựng danh sách, đối tượng khảo sát

Phòng ĐTĐH, ĐTSĐH, TTĐTTNCXH, và các đơn vị phụ trách cung cấp danh sách khảo sát theo đúng yêu cầu của phòng ĐBCL. Các đơn vị phụ trách sắp xếp lại danh sách theo đặc thù của khảo sát. Thời gian thực hiện: 7 ngày

- Bước 3: Thông báo đến các đối tượng khảo sát.

Thời gian thực hiện: 7 ngày

Đối với hoạt động khảo sát thường niên, sẽ được thực hiện vào tháng 7, phòng ĐBCL phối hợp với phòng ĐTĐH, ĐTSĐH, TTĐTTNCXH gửi công văn và phiếu khảo sát (phiếu giấy, phiếu online...) đến các đơn vị sử dụng lao động.

Đối với khảo sát thông qua các sự kiện liên đới như: ngày hội việc làm, họp mặt đối thoại, hội nghị Nhân lực Y tế..., ban tổ chức các sự kiện liên hệ, phối hợp với phòng ĐBCL để gửi công văn và phiếu khảo sát đến các đơn vị đơn vị sử dụng lao động

Phòng Đảm bảo chất lượng và đơn vị phụ trách đăng tin khảo sát lên website Trường/ đơn vị.

- Bước 4: Thiết lập, điều chỉnh bộ công cụ, phân định danh sách khảo sát

Phòng Đảm bảo chất lượng, phòng Công nghệ thông tin thiết lập, điều chỉnh bộ công cụ khảo sát trong phần mềm; gửi công cụ cho các đơn vị phụ trách, hướng dẫn đơn vị phụ trách cách mở/đóng hệ thống để đối tượng khảo sát đăng nhập và cho ý kiến phản hồi.

Đối với các hoạt động khảo sát thường niên: Phòng ĐBCL tổng hợp, phân định

danh sách các đối tượng cho ý kiến, đảm bảo tránh quá tải cho mỗi đối tượng, tránh trùng lặp, chồng chéo.

Công tác phân định danh sách chỉ áp dụng khi khảo sát online

Thời gian thực hiện: 7 ngày

- Bước 5: Tổ chức khảo sát, nhập liệu, xử lý dữ liệu

Đối với hoạt động khảo sát thường niên: phòng ĐBCL gửi phiếu phản hồi đến các đối tượng khảo sát và thu hồi phiếu khảo sát, nhập và phân tích số liệu, dữ liệu.

Thời gian thực hiện: 30 ngày

Đối với khảo sát thông qua các sự kiện liên đới: ban tổ chức sự kiện/ đơn vị phụ trách gửi phiếu phản hồi đến các đối tượng khảo sát và thu hồi phiếu khảo sát; gửi phiếu đã khảo sát về phòng ĐBCL trong vòng 02 ngày sau kết thúc sự kiện. Phòng ĐBCL nhập và phân tích số liệu, dữ liệu. Thời gian thực hiện: 30 ngày

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

Phòng ĐBCL viết báo cáo, tổng hợp kết quả theo từng nội dung khảo sát. Trong báo cáo phải phân tích rõ từng tiêu chí, tỉ lệ, kết quả khảo sát, được thực hiện 1 lần/năm học. 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.

- Bước 7: Duyệt báo kết quả khảo sát

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

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

Lãnh đạo các đơn vị 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 liên quan đưa kết quả khảo sát vào báo cáo sơ kết, tổng kết, báo cáo hội nghị CBVC, và các báo cáo khác (nếu có).

Đơn vị phụ trách đăng tin chung trên website.

- Bước 9: Xây dựng kế hoạch cải tiến

Lãnh đạo các đơn vị 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 năm học, báo cáo hội nghị CBVC, và các báo cáo khác (nếu có).

Phòng ĐBCL và các đơn vị phụ trách công bố kết quả khảo sát và kế hoạch cải tiến đến CBVC qua tuần sinh hoạt đầu năm, hội nghị sơ kết, tổng kết năm học, hội nghị CBVC.

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
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.

Nơi nhận:

- ;
- ;
- Lưu: VT, XXXX..

HIỆU TRƯỞNG
(Chữ ký, dấu)

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)**