

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG TP.HCM**  
**PHÒNG KHẢO THÍ, ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG VÀ THANH TRA GIÁO DỤC**

**QUY TRÌNH**

**KHẢO SÁT  
LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA  
SINH VIÊN TRƯỚC KHI TỐT NGHIỆP VỀ  
CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG**

QT - KTĐBCL&TTGD - 12

	<i>Người soạn thảo</i>	<i>Người xem xét</i>	<i>Người phê duyệt</i>
<i>Chức danh</i>	<i>Chuyên viên</i>	<i>Trưởng phòng</i>	<i>Hiệu trưởng</i>
<i>Chữ ký</i>			
<i>Họ và tên</i>	<i>Lê Hoài Mi</i>	<i>Lê Thị Phụng</i>	<i>Huỳnh Quyền</i>
<i>Ngày</i>			05/10/2020





**QUY TRÌNH**

**KHẢO SÁT  
LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA  
SINH VIÊN TRƯỚC KHI TỐT NGHIỆP  
VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO  
TẠI TRƯỜNG**

Mã số QT -  
KTĐBCL&TTGD - 12  
Ban hành lần: 02  
Ngày: 05/10/2020

**THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI**

<b>Ngày tháng</b>	<b>Trang/Phần liên quan việc sửa đổi</b>	<b>Mô tả nội dung thay đổi</b>	<b>Lần ban hành/sửa đổi</b>

**PHÂN PHỐI TÀI LIỆU**


**QUY TRÌNH**  
**KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN**  
**TRƯỚC KHI TỐT NGHIỆP VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 774/QĐ-TĐHTPHCM ngày 05 tháng 10 năm 2020*  
*của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường TP.HCM)*

**I. MỤC ĐÍCH**

- Thống nhất cách thức quản lý, thực hiện công tác khảo sát sự hài lòng của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chất lượng đào tạo tại trường;
- Xây dựng quy trình chuẩn để việc thực hiện và kiểm soát tiến độ công việc được thuận tiện; phân định rõ trách nhiệm, quyền hạn trong công tác thực thi công việc;
- Các đơn vị, đối tượng có liên quan dễ dàng nắm bắt được trình tự các bước triển khai và thực hiện khảo sát, đồng thời tạo sự gắn kết và phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị có liên quan.

**II. PHẠM VI ÁP DỤNG**

- Đối tượng áp dụng: tất cả sinh viên năm cuối của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường TP. Hồ Chí Minh.
- Đơn vị thực hiện: Phòng Khảo thí, Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục.
- Đơn vị phối hợp: Trung tâm Thông tin – Thư viện, Phòng Công tác sinh viên.
- Thực hiện vào cuối khóa học (khi nhận hồ sơ xét Chuẩn đầu ra)

**III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Công văn số 2196/BGDĐT-GDĐH ngày 22 tháng 4 năm 2010 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Hướng dẫn xây dựng và công bố chuẩn đầu ra ngành đào tạo;



- Công văn số 1398/BGDĐT-KTKĐCLGD ngày 05 tháng 3 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Triển khai công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục Trường Đại học, Cao đẳng và Trung cấp chuyên nghiệp năm 2013;

- Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp ban hành kèm theo Thông tư số 62/2012/TT-BGDĐT ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo;

- Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp ban hành kèm theo Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29 tháng 11 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

#### **IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT**

- **BC:** Báo cáo
- **BGH:** Ban Giám hiệu
- **BM:** Biểu mẫu
- **KS:** Khảo sát
- **P.CTSV:** Phòng Công tác sinh viên
- **P.KTĐBCL&TTGD:** Phòng Khảo thí, Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục
- **SV:** Sinh viên
- **TT.TT-TV:** Trung tâm Thông tin – Thư viện

## V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

### V.1. Quy trình khảo sát lấy ý kiến phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chất lượng đào tạo tại trường:

Người thực hiện	Trình tự công việc	Mẫu biểu, tài liệu liên quan
P.KTĐBCL&TTGD	Xây dựng đường link KS dựa trên kế hoạch và BM KS đã có	Link khảo sát
TT.TT-TV, P.CTSV	Triển khai kế hoạch KS đến SV	
P.KTĐBCL&TTGD	Thực hiện và theo dõi việc triển khai công tác KS theo kế hoạch	
P.KTĐBCL&TTGD	Tổng hợp dữ liệu KS, viết BC	BM01/QT.P.KTĐBCL & TTGD-12
BGH P.KTĐBCL&TTGD	Gửi BC đến BGH	BC hoàn chỉnh
P.KTĐBCL&TTGD	Tách riêng kết quả KS và gửi đến các đơn vị liên quan	
Các đơn vị liên quan	Gửi kế hoạch tiến hành khắc phục cải tiến về lãnh đạo trường	BM02/QT.P.KTĐBCL & TTGD-12



## V.2. Diễn giải quy trình:

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
1	Căn cứ trên kế hoạch khảo sát các đối tượng liên quan hằng năm và biểu mẫu khảo sát sinh viên trước khi tốt nghiệp đính kèm, P.KTĐBCL&TTGD xây dựng đường link khảo sát bằng google form	P.KTĐBCL &TTGD	3 ngày	Link khảo sát
2	TT.TT-TV đăng thông báo về kế hoạch KS lên website của Trường, P.CTSV đăng thông báo lên facebook Trường để triển khai thông tin đến toàn thể sinh viên năm cuối	TT.TT-TV, P.CTSV	1 tuần	
3	P.KTĐBCL&TTGD thực hiện và theo dõi việc triển khai công tác KS theo kế hoạch	P.KTĐBCL &TTGD	2 tháng	
4	P.KTĐBCL&TTGD tổng hợp dữ liệu KS thông qua link KS, viết BC kết quả KS	P.KTĐBCL &TTGD	2 tuần	BM01/QT.P. KTĐBCL& TTGD-12
5	BGH xem xét và phê duyệt BC	BGH P.KTĐBCL &TTGD	1 tuần	BC hoàn chỉnh
6	P.KTĐBCL&TTGD tách riêng kết quả KS và gửi đến các đơn vị liên quan	P.KTĐBCL &TTGD	3 ngày	
7	Các đơn vị liên quan gửi kế hoạch khắc phục cải tiến về cho lãnh đạo trường	Các đơn vị liên quan	1 tuần	BM02/QT.P. KTĐBCL& TTGD-12

## VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM01/QT.P.KTĐBCL&TTGD-12	Báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi của ... về ... năm học...và Kế hoạch khắc phục, cải tiến
2	BM02/QT.P.KTĐBCL&TTGD-12	Kế hoạch khắc phục các tồn tại về...sau khi lấy ý kiến phản hồi của ..., năm học...

## VII. LƯU TRỮ

TT	PL	Tên hồ sơ/ phụ lục (PL)	Mã số	Thời gian lưu trữ	Bộ phận lưu trữ
1		Báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi của ... về ... năm học...và Kế hoạch khắc phục, cải tiến	BM01/QT.P.KTĐBCL &TTGD-12	5 năm	P.KTĐBCL&TTGD
2		Kế hoạch khắc phục các tồn tại về...sau khi lấy ý kiến phản hồi của ..., năm học...	BM02/QT.P.KTĐBCL &TTGD-12	5 năm	P.KTĐBCL&TTGD

## VIII. PHỤ LỤC

TT	Mã số	Tên biểu mẫu
1	BM01/QT.P.KTĐBCL&TTGD-12	Báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi của ... về ... năm học...và Kế hoạch khắc phục, cải tiến
2	BM02/QT.P.KTĐBCL&TTGD-12	Kế hoạch khắc phục các tồn tại về...sau khi lấy ý kiến phản hồi của ..., năm học...



TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG  
TP. HỒ CHÍ MINH

ĐƠN VỊ: .....

Số: ...../BC-.....

BM01/QT.P.KTĐBCL&TTGD-12  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Tp. Hồ Chí Minh, ngày.... tháng .... năm ...

## BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi của ..... về .....,  
năm học..... và Kế hoạch khắc phục, cải tiến**

Kính gửi: - Ban Giám hiệu;  
- Phòng Khảo thí, ĐBCL và Thanh tra GD;

### Nội dung báo cáo:

#### I. Mục đích khảo sát

.....  
.....

#### II. Quá trình thực hiện

1. Thời gian thực hiện khảo sát: .....
2. Công tác chuẩn bị khảo sát: .....
3. Cách thức lấy ý kiến khảo sát (phiếu khảo sát giấy; link khảo sát,...): .....
4. Khó khăn gặp phải trong quá trình thực hiện khảo sát: .....

#### III. Kết quả khảo sát

##### 1. Số lượng đối tượng tham gia khảo sát của đơn vị

- Số lượng đối tượng tham gia khảo sát: .....
- Số lượng phiếu khảo sát thu được: .....
- Số lượng phiếu khảo sát hợp lệ (không bỏ trống, không làm sót câu hỏi,...): .....

##### 2. Kết quả đánh giá theo các tiêu chí trong phiếu khảo sát (thống kê kết quả đánh giá đúng theo thứ tự của từng mẫu phiếu khảo sát)

.....  
.....

##### 3. Phân tích nguyên nhân dẫn đến các tiêu chí có kết quả đánh giá tốt

.....  
.....

##### 4. Phân tích nguyên nhân dẫn đến các tiêu chí có kết quả đánh giá không tốt

.....  
.....

#### IV. Kế hoạch duy trì điểm mạnh và khắc phục, cải tiến đối với các tiêu chí có kết quả đánh giá không tốt

.....  
.....

**TRƯỞNG ĐƠN VỊ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)



TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG  
TP. HỒ CHÍ MINH  
ĐƠN VỊ.....

BM02/QT.P.KTĐBCL&TTGD-12  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**KẾ HOẠCH**  
**Khắc phục các tồn tại về .....**  
**sau khi lấy ý kiến phản hồi của .....,**  
**năm học.....**

Căn cứ Báo cáo số...../BC-TĐHTPHCM ngày ... tháng ... năm của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường TP. Hồ Chí Minh về kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của ... về ..., năm học...

Khoa/BM lập kế hoạch khắc phục, cải tiến các mặt hoạt động chưa tốt với nội dung cụ thể như sau:

STT	Nội dung tồn tại	Hành động khắc phục, cải tiến	Người thực hiện	Tiến độ/ thời gian	Ghi chú

Người lập kế hoạch

Trưởng phòng/Khoa...