

PHIẾU PHÂN TÍCH TIÊU CHÍ, TÌM THÔNG TIN, MINH CHỨNG

Nhóm công tác: Nhóm 4 (Người học và Phục vụ cộng đồng)

Tiêu chuẩn 17: Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học

Tiêu chí: 17.1. Có kế hoạch triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH cũng như hệ thống giám sát NH.

Phân tích tiêu chí		Thông tin minh chứng							
Các yêu cầu (chi báo)	Môc chuẩn tham chiếu/Các câu hỏi đặt ra (ứng với mỗi yêu cầu)	Cần thu thập	Nơi thu thập	Phương pháp thu thập	Dự kiến mã hóa				
1. Có kế hoạch triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH. 2. Có kế hoạch triển khai hệ thống giám sát NH.	1. Có kế hoạch triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH. 2. Có kế hoạch triển khai hệ thống giám sát NH.	<ul style="list-style-type: none"> - Quy chế/quy định/danh mục về việc triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH (tư vấn đào tạo, hoạt động ngoại khóa, xử lý khiếu nại, hỗ trợ sinh viên kém và sinh viên có hoàn cảnh khó khăn và các dịch vụ hỗ trợ khác). - Minh chứng về các hệ thống giám sát NH. - Các kế hoạch thực hiện và phân công trách nhiệm cụ thể cho các đơn vị/cá nhân trong việc triển khai các hoạt động phục vụ, hỗ trợ và giám sát NH. - Hệ thống quản lý đào tạo, phần mềm quản lý đào tạo. - CSDL có kết quả đánh giá NH trong cả tiến trình học tập. - Các tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ cán bộ hỗ trợ; kế hoạch/phương pháp đo lường và đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ hỗ trợ. 	P. CTSV P.ĐT	Lấy từ VPĐT của Trường hoặc tham mưu các đơn vị chức năng ban hành nếu thiếu	H17.17.01.02 H17.17.01.15				
			Tiêu chí 17.2. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được triển khai để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.						
			1. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH được triển khai để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.		1. Có đơn vị chịu trách nhiệm tư vấn, dịch vụ hỗ trợ học tập cho NH; có đội ngũ cán bộ, nhân viên hỗ trợ có đủ trình độ tư vấn, hỗ trợ NH. 2. Có triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH. 3. Có triển khai các hoạt động giám sát tiến trình học tập và hiệu quả học tập của	<ul style="list-style-type: none"> - Các quyết định thành lập và phân công nhiệm vụ các đơn vị tư vấn, cung cấp dịch vụ hỗ trợ NH. - Minh chứng về cán bộ, nhân viên hỗ trợ và phục vụ có đủ năng lực, trình độ. - Sổ theo dõi hoạt động của các đơn vị phục vụ, hỗ trợ. - Kết quả theo dõi tiến trình và kết quả học tập của NH. - Danh sách NH tham gia vào các câu lạc bộ, các nhóm nghiên cứu, các hoạt động ngoại khóa, cuộc thi, ... - Danh sách, quyết định thành lập các câu lạc bộ, hội nhóm. - Các kế hoạch, minh chứng về tổ chức các hoạt động ngoại khóa 	BP.TCCB P.ĐT ĐTN Các Khoa	Lấy từ VPĐT của Trường hoặc tham mưu các đơn vị chức năng ban hành nếu thiếu	H17.17.02.01 H17.17.02.03 H17.17.02.04 H17.17.02.05 H17.17.02.08 H17.17.02.10 H17.17.02.11 H17.17.02.14 H17.17.02.19 H17.17.02.20

2. Các hệ thống giám sát NH được triển khai để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.	NH. Có khảo sát NH về hiệu quả của các hoạt động phục vụ, hỗ trợ và giám sát.	cho NH. Phản hồi của NH về hiệu quả của các hoạt động phục vụ, hỗ trợ và giám sát.			H17.17.02.21 H17.17.02.23 H17.17.02.24 H17.17.02.25
Tiêu chí 17.3 các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được rà soát					
1. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH được rà soát. 2. Hệ thống giám sát NH được rà soát.	1. Thực hiện rà soát, đánh giá định kỳ chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH và có kế hoạch cải tiến chất lượng sau rà soát. Thực hiện rà soát, đánh giá định kỳ hiệu quả của hệ thống giám sát NH và có kế hoạch cải tiến chất lượng sau rà soát.	- Quy chế/quy định/biên bản họp về việc triển khai rà soát, đánh giá các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH, giám sát NH. - Các kết quả thanh tra/kiểm tra hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH, giám sát NH. Các kết quả đánh giá năng lực của đội ngũ cán bộ hỗ trợ; các mức độ hài lòng về dịch vụ hỗ trợ.	P. CTSV P.KT&ĐBCL-TTGD	Lấy từ VPĐT của Trường hoặc tham mưu các đơn vị chức năng ban hành nếu thiếu	H17.17.03.01 H17.17.03.02 H17.17.03.03 H17.17.03.04 H17.17.03.05 H17.17.03.06 H17.17.03.08 H17.17.03.15 H17.17.03.16
Tiêu chí 17.4. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.					
1. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan. 2. Hệ thống giám sát NH được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.	1. Có các chỉ số cải thiện về chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH. 2. Có các chỉ số cải thiện về phần mềm quản lý NH, CSDL về kết quả đánh giá NH, hệ thống cố vấn học tập,.... 3. Ít nhất 75% số NH, cựu NH (được khảo sát) hài lòng về các hoạt động phục vụ và hỗ trợ, hệ thống giám sát NH.	- Các chỉ số cải thiện về chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH. - Các chỉ số cải thiện về phần mềm quản lý NH, CSDL về kết quả đánh giá NH, hệ thống cố vấn học tập,..cho NH. - CSDL (phiếu khảo sát, dữ liệu khảo sát gốc, báo cáo kết quả khảo sát) về đánh giá của NH đối với các hoạt động phục vụ và hỗ trợ, hệ thống giám sát NH.	P.CTSV	Lấy từ VPĐT của Trường hoặc tham mưu các đơn vị chức năng ban hành nếu thiếu	H17.17.04.02 H17.17.04.08 H17.17.04.16 H17.17.04.17 H17.17.04.18 H17.17.04.19 H17.17.04.22 H17.17.04.23

DỰ KIẾN CÁC MINH CHỨNG THEO TIÊU CHÍ/TIÊU CHUẨN

TT	Mã MC	Tên minh chứng	Số/ngày tháng ban hành	Nơi ban hành (tham mưu)
1	H17.17.01	Các văn bản quy định, hướng dẫn triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học;	2018-2023	P. ĐT, CTSV,

		<ul style="list-style-type: none"> - Quy chế tổ chức các hoạt động trường. - Quyết định ban hành quy chế về công tác học vụ, đào tạo trình độ đại học, quy chế thi kiểm tra đánh giá kết quả học tập, CVHT, thi trực tuyến, điểm rèn luyện.... - Kế hoạch xây dựng ngân hàng đề thi, Đối thoại giữa BGH và sinh viên, hiến máu tình nguyện, nhập học, đón tân sinh viên... 		TCCB, ĐTN, NCKH, ĐBCL&TTGD
2	H17.17.02	<p>Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được triển khai để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy trình cảnh báo thôi học, tốt nghiệp, tài khoản sinh viên trên phần mềm. - Khảo sát người học, cựu người học. - Biên bản hợp tác ghi nhớ với các Doanh nghiệp, hình ảnh ngày hội việc làm... - Thành lập các câu lạc bộ, tổ chức chiến dịch mùa hè xanh, hiến máu nhân đạo... 	2018-2023	P.ĐBCL&TTGD ĐTN, CTSV, ĐT
3	H17.17.03	<p>Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được rà soát</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hội nghị đối thoại dân chủ giữ Hiệu trưởng với sinh viên. - Các trang thông tin - Báo cáo khảo sát đánh giá chất lượng giảng dạy, - Báo cáo tổng kết năm học và dự toán ngân sách, - Báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ năm học và phương hướng nhiệm vụ trong tâm nhà trường, - Số lượng sinh viên tốt nghiệp đúng hạn, - Phiếu khảo sát, báo cáo khảo sát. 	2018-2023	P.ĐBCL&TTGD KH-TC, CTSV, ĐT
4	H17.17.04	<p>Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quyết định cấp học bổng, danh sách sinh nhận học bổng tài trợ, miễn giảm học phí, miễn giảm KTX, hỗ trợ tiền vé xe về quê ăn tết... - Giấy chứng nhận sinh viên; hỗ trợ vay vốn, mẫu đơn đăng ký học lại, chuyển ngành, cải thiện.... - Kế hoạch tổ chức ngày hội việc làm hằng năm của nhà trường, khoa, kế hoạch phòng dịch... - Báo cáo iệc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp 1 năm. - Báo cáo kết quả hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của người học về các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học... 	2018-2023	ĐBCL

Đồng Nai, ngày 19 tháng 5 năm 2023
PHÓ TRƯỞNG NHÓM CÔNG TÁC CHUYÊN TRÁCH


Phạm Anh Dũng