

**Phụ lục 4: mẫu phiếu phân tích tiêu chí, tìm thông tin, minh chứng**

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

**Nhóm công tác hoặc cá nhân: Lê Anh Tuấn**

**Tiêu chuẩn 11: Kết quả đầu ra**

*Tiêu chí 11.5. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng*

| <b>Phân tích tiêu chí</b>  |   | <b>Thông tin minh chứng</b>   |   |  |  |
|--|---|---|---|--|--|
| Các yêu cầu (chỉ báo)  | Mốc 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. Các Qui định về Qui trình khảo sát các bên liên quan<br>2. Dữ liệu khảo sát và báo cáo thống kê mức độ hài lòng của các bên liên quan<br>3. Hồ sơ cải tiến CTĐT | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các BLQ phục vụ công tác nâng cao chất lượng toàn diện trong Trường</li> <li>- Đối sánh giữa các CTĐT hoặc các đơn vị trong Trường sẽ được gửi đến các đơn vị liên quan trong Trường, các đơn vị phân tích dữ liệu và làm báo cáo việc sử dụng kết quả khảo sát cho việc cải tiến</li> <li>- Tham dự các Hội nghị cán bộ viên chức để tạo môi trường dân chủ, thẳng thắn góp ý kiến của các cán bộ trong việc hoạch định chính sách, trong đó đặc biệt lưu ý đến việc nâng cao chất lượng các CTĐT, NCKH và các dịch vụ hỗ trợ người học.</li> <li>- Lập kế hoạch cải tiến nhằm nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan, đặc biệt là GV, NH như: cải thiện về cơ sở vật chất, tích cực hỗ trợ SV trong hoạt động đào tạo, giải quyết vấn đề học vụ.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các Qui định về Qui trình khảo sát các bên liên quan</li> <li>- Dữ liệu khảo sát và báo cáo thống kê mức độ hài lòng của các bên liên quan</li> <li>- Hồ sơ cải tiến CTĐT</li> </ul> | P.ĐBCL&TTGD<br><br>P.ĐT<br>P. NCKH, sau ĐH &QHQT<br><br>K.SPK | Lấy từ VPĐT của Trường hoặc tham mưu các đơn vị chức năng ban hành nêu thiếu | H11.11.02.01<br>H11.11.02.02<br>H11.11.02.03<br>H11.11.02.04<br>H11.11.02.05<br>H11.11.02.06<br>H11.11.02.07<br>H11.11.02.08<br>H11.11.02.09 |

**DỰ KIẾN CÁC MINH CHỨNG THEO TIÊU CHÍ/TIÊU CHUẨN**

| Tiêu chí             | Số TT | Mã minh chứng | Minh chứng con  | Tên minh chứng  | Số, ngày ban hành, hoặc thời điểm khảo sát, điều tra, phỏng vấn, quan sát,... | Nơi ban hành hoặc nhóm, cá nhân thực hiện | Ghi chú |  |
|----------------------|-------|---------------|---|---|---|---|---------|--|
| <b>Tiêu chí 11.5</b> | 1     | H11.11.05.01  | <i>Các Qui định về Qui trình khảo sát các bên liên quan</i>                       |   |   |   |         |  |
|                      |       |               | 1   | Qui trình khảo sát sự hài lòng của NH   | 2018-2022   | P.ĐBCL&TTGD                               |         |  |
|                      |       |               | 2   | Quyết định ban hành Qui trình NH đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ                       | 2023  | ĐHĐN                                      |         |  |
|                      |       |               | 3   | Kế hoạch triển khai khảo sát sự hài lòng của CB-GV-NV về điều kiện làm việc tại Trường    | 2018-2022   | ĐHĐN                                      |         |  |
|                      |       |               | 4   | Quyết định ban hành Qui trình nhà tuyển dụng đánh giá chất lượng NH tốt nghiệp            | 2023  | ĐHĐN                                      |         |  |
|                      | 2     | H11.11.05.02  | <i>Dữ liệu khảo sát và báo cáo thống kê mức độ hài lòng của các bên liên quan</i> |   |   |   |         |  |
|                      |       |               | 1   | Kết quả khảo sát các bên liên quan về CTĐT  | Năm 2018; 2020; 2022  | P. ĐT                                     |         |  |
|                      |       |               | 2   | Kết quả khảo sát GV, NH, nhà tuyển dụng về hoạt động NCKH, dịch vụ hỗ trợ, cơ sở vật chất | 2018-2022   | P. NCKH, sau ĐH &QHQT                     |         |  |
|                      |       |               | 3   | Bảng tổng hợp kết quả khảo sát ý kiến của nhà tuyển dụng về CTĐT ngành Sư phạm Toán       | 2018-2022   | Khoa SP KHTN                              |         |  |
|                      | 3     | H11.11.05.03  | <i>Hồ sơ cải tiến CTĐT</i>  |   |   |   |         |  |
|                      |       |               | 1   | Quyết định về việc ban hành Qui trình cải tiến CTĐT của ngành Sư phạm Toán                | Năm 2018; 2020; 2022  | ĐHĐN                                      |         |  |

| Tiêu chí | Số TT | Mã minh chứng | Minh chứng con | Tên minh chứng   | Số, ngày ban hành, hoặc thời điểm khảo sát, điều tra, phỏng vấn, quan sát,... | Nơi ban hành hoặc nhóm, cá nhân thực hiện | Ghi chú |
|----------|-------|---------------|----------------|--|---|---|---------|
|          |       |               | 2              | Kế hoạch điều chỉnh Bản mô tả CTĐT qua các năm   | Năm 2018; 2020; 2022  | ĐHĐN                                      |         |
|          |       |               | 3              | Biên bản họp về hoạt động rà soát, điều chỉnh CTĐT                                     | Năm 2018; 2020; 2022  | Khoa SP KHTN                              |         |
|          | 4     | H11.11.05.04  | 1              | Bảng đối sánh mức độ hài lòng của các bên liên quan về CTĐT với các cơ sở đào tạo khác | 2018-2022   | Khoa SP KHTN                              |         |

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



**Lê Anh Tuấn**