

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

Nhóm công tác: Nhóm 4

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

Phân tích tiêu chí		Thông tin, minh chứng			Ghi chú
Các yêu cầu	Các câu hỏi đặt ra (Mốc chuẩn tham chiếu)	Cần thu thập	Nơi thu thập	Phương pháp thu thập	
1. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập.	1. Thực hiện thống kê, phân tích, đánh giá mức độ hài lòng của các bên liên quan (cán bộ nhân viên, GV, NH, NH đã tốt nghiệp, nhà tuyển dụng) về hoạt động NCKH, dịch vụ hỗ trợ GV, NH, cơ sở vật chất,...	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qui trình khảo sát sự hài lòng của NH</li> <li>- Quyết định ban hành Qui trình NH đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ</li> <li>- Kế hoạch triển khai khảo sát sự hài lòng của CB-GV-NV về điều kiện làm việc tại Trường</li> <li>- Quyết định ban hành Qui trình nhà tuyển dụng đánh giá chất lượng NH tốt nghiệp</li> </ul>	P.ĐBCL&TTGD ĐHĐN	Lấy từ P.ĐBCL&TTGD của Trường, Khoa Kinh tế hoặc tham mưu các đơn vị chức năng ban hành nếu thiếu	
2. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được giám sát.	2. Mức độ hài lòng được so sánh với kết quả khảo sát mức độ hài lòng trước đó của chính CTĐT hoặc của các CTĐT khác trong và ngoài CSGD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả khảo sát các bên liên quan về CTĐT</li> <li>- Kết quả khảo sát GV, NH, nhà tuyển dụng về hoạt động NCKH, dịch vụ hỗ trợ, cơ sở vật chất</li> <li>- Bảng tổng hợp kết quả khảo sát ý kiến của nhà tuyển dụng về</li> </ul>	P.ĐT P. NCKH, sau ĐH &QHQT Khoa Kinh tế	Lấy từ phòng P. NCKH, sau ĐH &QHQT của Trường, Khoa Kinh tế hoặc tham mưu các đơn vị chức năng ban hành	

Phân tích tiêu chí		Thông tin, minh chứng			Ghi chú
Các yêu cầu	Các câu hỏi đặt ra (Mốc chuẩn tham chiếu)	Cần thu thập	Nơi thu thập	Phương pháp thu thập	
		CTĐT ngành QTKD		nếu thiếu	
3. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được đối sánh để cải tiến chất lượng.	3. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng và đối sánh được sử dụng làm căn cứ lập kế hoạch cải tiến chất lượng.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyết định về việc ban hành Quy trình cải tiến CTĐT của ngành QTKD</li> <li>- Kế hoạch điều chỉnh Bản mô tả CTĐT qua các năm</li> <li>- Biên bản họp về hoạt động rà soát, điều chỉnh CTĐT</li> <li>- Bảng đối sánh mức độ hài lòng của các bên liên quan về CTĐT với các cơ sở đào tạo khác</li> </ul>	ĐHĐN  Khoa Kinh tế	Lấy từ trường ĐHĐN, Khoa Kinh tế hoặc tham mưu các đơn vị chức năng ban hành nếu thiếu	

## 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 Quy định về Quy trình khảo sát các bên liên quan</i>				
			1	Quy trình khảo sát sự hài lòng của NH	2018-2022	P.ĐBCL&TTGD	

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	Quyết định ban hành Quy 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 Quy 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 QTKD	2018-2022	Khoa Kinh tế		
	3	H11.11.05.03	<i>Hồ sơ cải tiến CTĐT</i>					
			1	Quyết định về việc ban hành Quy trình cải tiến CTĐT của ngành QTKD	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 Kinh tế	
	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 Kinh tế	

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



**Hồ Thị Thùy Trang**