

HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA
HỒ CHÍ MINH
HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN

QUY TRÌNH
KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN VỀ NHỮNG HOẠT ĐỘNG
CỦA HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN

(PHỤ LỤC BAN HÀNH KÈM THEO QUYẾT ĐỊNH SỐ 612/QĐ-HVBCTT
NGÀY 20 THÁNG 2 NĂM 2020 CỦA GIÁM ĐỐC HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN
TRUYỀN VỀ QUY CHẾ LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN VỀ
CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO)

Hà Nội, 2020

1. MỤC ĐÍCH

Thông nhất trong toàn Học viện quy trình khảo sát các bên liên quan về những hoạt động của Học viện theo các quy định hiện hành trong công tác đảm bảo chất lượng.

Cung cấp cho Học viện và các phòng chức năng các thông tin về: (1) chất lượng các hoạt động của Học viện; (2) mức độ đáp ứng của các hoạt động này đối với nhu cầu các bên liên quan; (3) mức độ hài lòng của các bên liên quan đối với chất lượng các hoạt động.

Giúp Học viện và các phòng chức năng có căn cứ để xây dựng, điều chỉnh kế hoạch phát triển của từng hoạt động; từ đó cải tiến nâng cao chất lượng các hoạt động của Học viện, đáp ứng nhu cầu và đảm bảo sự hài lòng của các bên liên quan.

Cập nhật, bổ sung và lưu trữ vào hồ sơ minh chứng các kết quả về hoạt động đảm bảo chất lượng của Học viện.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Các hoạt động của Học viện Báo chí và Tuyên truyền.

3. CĂN CỨ XÂY DỰNG QUY TRÌNH

Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành 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 trưởng Bộ GD&ĐT ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học.

Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 v/v thay thế Bảng hướng dẫn đánh giá ban hành kèm theo công văn số 768/QLCL-KĐCLGD của Cục Quản lý chất lượng.

Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 v/v thay thế Tài liệu đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDDH ban hành kèm theo Công văn số 769/QLCL-KĐCLGD của Cục Quản lý chất lượng.

Quyết định số 612/QĐ-HVBCTT ngày 20/02/2020 của Giám đốc Học viện Báo chí và Tuyên truyền ban hành Quy chế lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về chất lượng đào tạo.

Quyết định số 3673-QĐ/HVBCTT ngày 13/10/2017 về việc ban hành Quy chế Văn thư, lưu trữ của Học viện Báo chí và Tuyên truyền.

4. CHỮ VIẾT TẮT

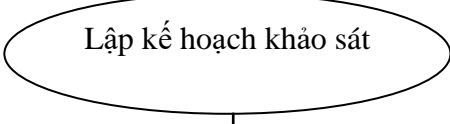
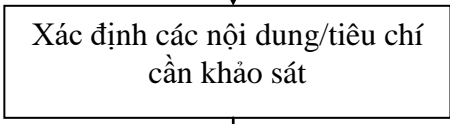
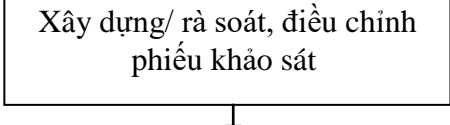
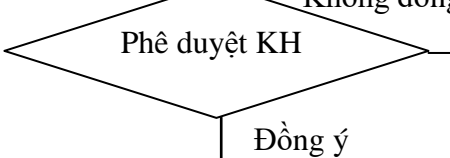
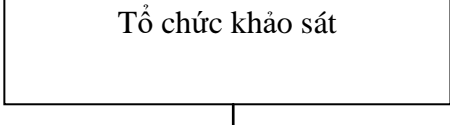
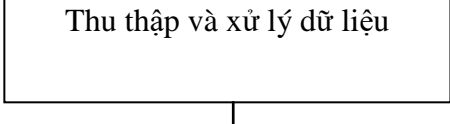
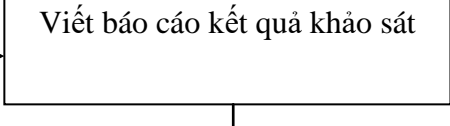

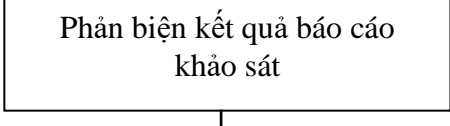
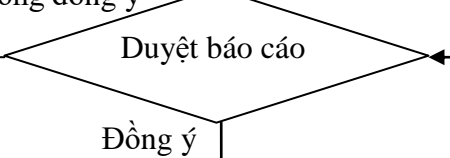
Ban Giám đốc: BGĐ;

Hội đồng Đảm bảo chất lượng giáo dục: Hội đồng ĐBCLGD;

Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo: TT KT&ĐBCLĐT;

5. NỘI DUNG

5.1. Sơ đồ: (Sơ đồ các bước tiến hành công việc)

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/Biểu mẫu
TT KT&ĐBCLĐT		5.2.1 BM.ĐBCL.16.01
Các đơn vị chức năng		5.2.2 BM.ĐBCL.16.02
Các đơn vị chức năng; TT KT&ĐBCLĐT		5.2.3 BM.ĐBCL.16.03
BGĐ		5.2.4
TT KT&ĐBCLĐT		5.2.5
TT KT&ĐBCLĐT		5.2.6
TT KT&ĐBCLĐT		5.2.7 BM.ĐBCL.16.04
Các đơn vị chức năng		5.2.8
Hội đồng ĐBCLGD		
BGĐ		

TT KT&ĐBCLĐT	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Công bố báo cáo kết quả khảo sát tới các bên liên quan</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	5.2.9
Các đơn vị chức năng và cá nhân liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xây dựng kế hoạch cải tiến</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	5.2.10 BM.ĐBCL.16.05
Các đơn vị chức năng và cá nhân liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thực hiện cải tiến</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	5.2.11
Các đơn vị chức năng; TT KT&ĐBCLĐT	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Theo dõi cải tiến và lưu trữ hồ sơ</div>	5.2.12

5.2. Diễn giải sơ đồ: (Mô tả chi tiết các bước trong sơ đồ)

5.2.1. Lập kế hoạch khảo sát

Căn cứ vào các yêu cầu của hoạt động đảm bảo chất lượng, TT KT&ĐBCLĐT xây dựng kế hoạch khảo sát lấy ý kiến của các bên liên quan về những hoạt động của Học viện [BM.ĐBCL.16.01].

Đối tượng tham gia khảo sát: các bên liên quan trong và ngoài Học viện, TT KT&ĐBCLĐT phối hợp với các phòng chức năng xác định và lập danh sách đối tượng khảo sát căn cứ trên yêu cầu của lĩnh vực chuyên môn và hoạt động đảm bảo chất lượng của Học viện theo quy định chung của Bộ GD&ĐT. Danh sách đối tượng tham gia khảo sát được đính kèm theo kế hoạch khảo sát.

Thời gian tiến hành khảo sát: tùy từng lĩnh vực, TT KT&ĐBCLĐT xác định chu kỳ, thời gian khảo sát theo yêu cầu của các quy định hiện hành.

5.2.2. Xác định các nội dung/tiêu chí cần khảo sát

Căn cứ vào các quy định hiện hành, nội dung cốt lõi của phiếu khảo sát [BM.ĐBCL. 16.02] và lĩnh vực hoạt động của đơn vị mình, các phòng chức năng xác định các nội dung chi tiết, tiêu chí cụ thể cần khảo sát.

5.2.3. Xây dựng/rà soát, điều chỉnh phiếu khảo sát

Sau khi xác định các nội dung chi tiết, tiêu chí cụ thể cần khảo sát, các phòng chức năng phối hợp với TT KT&ĐBCLĐT xây dựng phiếu khảo sát theo mẫu [BM.ĐBCL.16.03]. Các phòng chức năng chịu trách nhiệm về nội dung khảo sát, TT KT&ĐBCLĐT chịu trách nhiệm về kỹ thuật thiết kế phiếu nhằm đảm bảo tính khoa học và khách quan của kết quả khảo sát. Phiếu khảo sát được đính kèm theo kế hoạch khảo sát.

Định kỳ, căn cứ vào kết quả khảo sát của kỳ trước, ý kiến của các bên liên

quan và các quy định hiện hành, các phòng chức năng phối hợp với TT KT&ĐBCLĐT rà soát, chỉnh sửa nội dung phiếu khảo sát trước khi tiến hành kỳ khảo sát mới.

5.2.4. *Phê duyệt kế hoạch khảo sát*

TT KT&ĐBCLĐT trình BGĐ kế hoạch khảo sát, danh sách đối tượng tham gia khảo sát và phiếu khảo sát đã hoàn thiện. Trong trường hợp BGĐ không phê duyệt, TT KT&ĐBCLĐT điều chỉnh theo ý kiến chỉ đạo của BGĐ.

Sau khi BGĐ phê duyệt, TT KT&ĐBCLĐT tổ chức thực hiện khảo sát.

5.2.5. *Tổ chức khảo sát*

TT KT&ĐBCLĐT tổ chức khảo sát trực tiếp (phát phiếu khảo sát trực tiếp tới các bên liên quan) hoặc tiến hành khảo sát trực tuyến tùy theo điều kiện thực tế. Các đơn vị chức năng có trách nhiệm hỗ trợ TT KT&ĐBCLĐT trong quá trình khảo sát đối với các bên liên quan ngoài Học viện.

TT KT&ĐBCLĐT thông báo tới các bên liên quan về hoạt động khảo sát và giải đáp các thắc mắc (nếu có).

5.2.6. *Thu thập và xử lý dữ liệu*

TT KT&ĐBCLĐT xuất dữ liệu từ hệ thống khảo sát trực tuyến hoặc nhập dữ liệu từ phiếu khảo sát vào phần mềm xử lý thống kê.

Sàng lọc, loại bỏ những phiếu trả lời không có giá trị thống kê (phiếu chỉ đánh giá 1 mức độ, phiếu trả lời có quy luật, phiếu trả lời dưới 50% câu hỏi, ...). Xử lý các biến theo yêu cầu.

Các câu hỏi mở được tổng hợp theo phương pháp chủ đề.

5.2.7. *Viết báo cáo khảo sát*

Trên cơ sở bộ dữ liệu đã được xử lý và các câu hỏi mở đã được tổng hợp, TT KT&ĐBCLĐT viết báo cáo khảo sát theo mẫu [BM.ĐBCL. 16.04] và gửi tới các phòng chức năng.

5.2.8. *Phản hồi báo cáo kết quả khảo sát*

Sau khi nhận được báo cáo kết quả khảo sát, trong vòng 05 ngày làm việc, các phòng chức năng có trách nhiệm phản hồi báo cáo kết quả khảo sát về TT KT&ĐBCLĐT. Nếu các phòng chức năng đồng thuận với báo cáo, TT KT&ĐBCLĐT gửi báo cáo tới BGĐ phê duyệt. Nếu các phòng chức năng không đồng thuận với báo cáo, TT KT&ĐBCLĐT gửi báo cáo tới Hội đồng ĐBCLGD phản biện.

5.2.9. *Phản biện báo cáo kết quả khảo sát*

TT KT&ĐBCLĐT gửi báo cáo tới Hội đồng ĐBCLGD phản biện trong trường hợp các phòng chức năng không đồng thuận với báo cáo. Trong vòng 5 ngày làm việc, TT KT&ĐBCLĐT tiếp nhận các ý kiến phản biện của Hội đồng ĐBCLGD

và sửa chữa, hoàn thiện báo cáo.

5.2.10. Duyệt báo cáo

TT KT&ĐBCLĐT trình BGĐ phê duyệt báo cáo. Trường hợp BGĐ không phê duyệt, TT KT&ĐBCLĐT chỉnh sửa báo cáo kết quả khảo sát theo chỉ đạo của BGĐ. Sau khi BGĐ phê duyệt, TT KT&ĐBCLĐT công bố báo cáo kết quả khảo sát.

5.2.11. Công bố báo cáo kết quả khảo sát

TT KT&ĐBCLĐT gửi báo cáo kết quả khảo sát (đã phê duyệt) tới các đơn vị/cá nhân liên quan.

5.2.12. Xây dựng kế hoạch cải tiến

Căn cứ trên báo cáo kết quả khảo sát, các đơn vị chức năng và các đơn vị/cá nhân liên quan xây dựng kế hoạch cải tiến theo mẫu [BM.ĐBCL.16.05] và gửi về TT KT&ĐBCLĐT trong vòng 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được báo cáo.

5.2.13. Thực hiện kế hoạch cải tiến

Các phòng chức năng và các đơn vị/ cá nhân liên quan thực hiện cải tiến theo kế hoạch đã xây dựng.

Các đơn vị/cá nhân liên quan gửi đầy đủ các minh chứng về việc thực hiện cải tiến tới các phòng chức năng.

Các phòng chức năng tổng hợp, lưu trữ đầy đủ các minh chứng về việc thực hiện cải tiến.

5.2.14. Theo dõi kế hoạch cải tiến và lưu trữ hồ sơ

TT KT&ĐBCLĐT theo dõi kế hoạch cải tiến và lưu trữ hồ sơ trong chu trình khảo sát, bao gồm: kế hoạch khảo sát, phiếu khảo sát, dữ liệu khảo sát, báo cáo kết quả khảo sát, kế hoạch cải tiến và các minh chứng về việc thực hiện cải tiến.

Hồ sơ được lưu trữ vĩnh viễn theo Quy chế văn thư lưu trữ của Học viện.

5.3. Nhiệm vụ của các đơn vị

TT KT&ĐBCLĐT chịu trách nhiệm triển khai quá trình khảo sát ý kiến của các bên liên quan về những hoạt động của Học viện bao gồm: lập kế hoạch khảo sát; phối hợp xây dựng/rà soát, điều chỉnh phiếu khảo sát; trình BGĐ phê duyệt kế hoạch; tổ chức khảo sát; xử lý dữ liệu khảo sát; viết báo cáo kết quả khảo sát; công bố báo cáo kết quả khảo sát; xây dựng, thực hiện, theo dõi kế hoạch cải tiến và lưu trữ hồ sơ.

Các phòng chức năng chịu trách nhiệm xác định nội dung/tiêu chí khảo sát; phối hợp xây dựng/rà soát, điều chỉnh phiếu khảo sát; phối hợp tổ chức khảo sát đối với các bên liên quan ngoài Học viện.

Các bên liên quan trong và ngoài Học viện: trả lời phiếu khảo sát đầy đủ, trung thực, khách quan.

Các đơn vị/cá nhân liên quan: xây dựng và thực hiện kế hoạch cải tiến.

6. HỒ SƠ

STT	Tên tài liệu	Thời gian lưu	Nơi lưu
1	Kế hoạch khảo sát.	Vĩnh viễn	TT KT&ĐBCLĐT
2	Dữ liệu khảo sát gốc.	Vĩnh viễn	TT KT&ĐBCLĐT
3	Báo cáo kết quả khảo sát.	Vĩnh viễn	TT KT&ĐBCLĐT
4	Kế hoạch cải tiến.	Vĩnh viễn	TT KT&ĐBCLĐT; các phòng chức năng; các đơn vị/cá nhân liên quan
5	Minh chứng về việc thực hiện cải tiến.	Vĩnh viễn	TT KT&ĐBCLĐT; các phòng chức năng; các đơn vị/cá nhân liên quan

7. PHỤ LỤC: Các biểu mẫu

STT	Mã hiệu biểu mẫu	Mẫu
1	BM.ĐBCL.16.01	Mẫu Kế hoạch khảo sát.
2	BM.ĐBCL.16.02	Nội dung (cốt lõi) khảo sát các bên liên quan.
3	BM.ĐBCL.16.03	Mẫu Phiếu khảo sát.
4	BM.ĐBCL.16.04	Mẫu báo cáo khảo sát.

KẾ HOẠCH KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN (ghi cụ thể đối tượng được khảo sát) **VỀ HOẠT ĐỘNG A** (ghi cụ thể tên hoạt động được thực hiện khảo sát) **CỦA NHÀ TRƯỜNG**

1. Mục tiêu

2. Đối tượng

3. Phương pháp tiến hành

Công cụ khảo sát: bộ phiếu khảo sát đã được BGD phê duyệt;

Hình thức khảo sát: các bên liên quan (*ghi cụ thể đối tượng được khảo sát*) trả lời khảo sát trực tuyến qua cổng thông tin của Học viện Báo chí và Tuyên truyền/ trả lời phiếu khảo sát được phát trực tiếp;

Kết quả được xử lý trên phần mềm SPSS 20.0, excel; câu hỏi mở được tổng hợp, xử lý bằng phương pháp chủ đề.

4. Tiến độ thực hiện

STT	NỘI DUNG	THỜI GIAN
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

Hà Nội, ngày tháng năm

BAN GIÁM ĐỐC

NỘI DUNG CỐT LÕI CỦA PHIẾU KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN VỀ NHỮNG HOẠT ĐỘNG CỦA NHÀ TRƯỞNG

Nội dung cốt lõi của phiếu khảo sát các bên liên quan về những hoạt động của Nhà trường được xác định dựa trên yêu cầu đảm bảo chất lượng theo các quy định hiện hành của Bộ GD&ĐT. Căn cứ trên các nội dung cốt lõi, các phòng chức năng thiết kế nội dung khảo sát cụ thể và phù hợp nhằm đảm bảo chất lượng lĩnh vực hoạt động của đơn vị mình.

Nội dung cốt lõi như sau:

STT	Nội dung cốt lõi của phiếu khảo sát các bên liên quan	Phòng chức năng thực hiện khảo sát	Ghi chú
1	<p>Tầm nhìn, sứ mạng và văn hóa: Hoạt động truyền thông, phổ biến TN, SM, VH đối với các bên liên quan. Cách thức quán triệt và giải thích TN, SM, VH để các bên liên quan thực hiện. Công tác triển khai và hướng dẫn các đơn vị, cá nhân xây dựng kế hoạch hoạt động cụ thể. Công tác rà soát, điều chỉnh TN, SM, VH. Mức độ hài lòng của các bên liên quan về TN, SM, VH.</p>	BAN TCCB	TC.1 CSGD (1.5)
2	<p>Hoạt động đào tạo</p>		
2.1	<p>Nhu cầu của thị trường tạo động liên quan đến CTĐT: Cấu trúc của CTĐT: + Cấu trúc kiến thức của CTĐT + Trình tự của các môn học + Thời lượng của hoạt động thực tế cuối khóa (đối với ĐH) Nội dung của CTĐT: + Nội dung các môn đại cương + Nội dung các môn chuyên ngành, các môn tự chọn + Đào tạo ngoại ngữ, kỹ năng mềm + Tính thực tiễn, tính liên thông của CTĐT + Nội dung môn học cần bổ sung Phương pháp và hình thức tổ chức dạy học tương ứng với đặc thù từng môn học</p>	BAN QLĐT	TC.1 CTĐT
2.2	<p>Khảo sát/dữ liệu khảo sát/báo cáo khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên tiên quan để xây dựng và phát triển CTDH (Ban QLĐT xây dựng nội dung khảo sát cụ thể khi tiến hành xây dựng và phát triển CTDH)</p>	BAN QLĐT	TC.10 CTĐT
2.3	<p>Khảo sát/dữ liệu khảo sát/báo cáo khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về quy trình thiết kế, phát triển CTDH (Ban QLĐT xây dựng nội dung khảo sát cụ thể khi tiến hành xây dựng quy trình thiết kế, phát triển CTDH)</p>	BAN QLĐT	TC.10 CTĐT
3	<p>Hoạt động NCKH</p>		

3.1	<p>Công tác NCKH, công tác quản lý NCKH: Các quy định, quy trình hướng dẫn trong hoạt động NCKH Thông tin về các chủ trương, chính sách NCKH của Đảng và Nhà nước về hoạt động KHCN Các tiêu chí đánh giá số lượng, chất lượng NCKH</p>	BAN QLKH	TC.18C SGD
	<p>Chính sách thu hút cán bộ, GV, NH tham gia vào hoạt động NCKH (hỗ trợ tác giả bài báo quốc tế; hỗ trợ hội nghị, hội thảo; hỗ trợ các nhóm nghiên cứu; hỗ trợ NH tham gia NCKH) Mức độ hài lòng của các bên liên quan về công tác quản lý NCKH</p>		
3.2	<p>Công tác quản lý tài sản trí tuệ: - Các quy định về việc bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, về các sáng chế, bản quyền và các kết quả nghiên cứu; việc khai thác tài sản trí tuệ. - Quy trình công bố, theo dõi và lưu trữ kết quả nghiên cứu. - Chính sách hỗ trợ cán bộ khoa học, GV về quyền sở hữu trí tuệ (đăng ký bản quyền, quyền sở hữu công nghiệp, công nhận sản phẩm KHCN, khiếu nại hoặc khởi kiện về hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của cán bộ, GV) - Mức độ hài lòng của các bên liên quan về công tác quản lý tài sản trí tuệ</p>	BAN QLKH	TC.19 C SGD
3.3	<p>Các mối quan hệ hợp tác, các đối tác, các hoạt động hợp tác: - Chiến lược phát triển hợp tác, đối tác, kế hoạch dài hạn, ngắn hạn được xây dựng dựa trên chiến lược phát triển và phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn. - Có các quy định, hướng dẫn, phổ biến thực hiện trong quản lý công tác phát triển hợp tác và đối tác. - Triển khai các hoạt động theo chiến lược phát triển, kế hoạch hợp tác, phát triển đối tác để đạt được các KPIs cụ thể. - Rà soát, đánh giá tính hiệu quả và nguồn lực mang lại từ các hoạt động hợp tác (trong đào tạo, trong NCKH). - Các hoạt động hợp tác và đối tác làm gia tăng các nguồn lực cho CSGD (nhân lực, tài lực).</p>	BAN QLKH, BAN HTQT	TC.20 C SGD

3.4	<p>Đánh giá chất lượng hoạt động nghiên cứu của đội ngũ GV và cán bộ nghiên cứu:</p> <p>+) Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động nghiên cứu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Động cơ, mục đích tham gia NCKH: nhiệm vụ bắt buộc, phục vụ công tác giảng dạy, nâng cao trình độ chuyên môn - năng lực NC, thể hiện năng lực - ý tưởng NC, phục vụ xét thi đua, xét chức danh,... - Cơ chế/chính sách khuyến khích hoạt động NCKH đối với GV/NVC - Nguồn lực phục vụ NCKH: nguồn kinh phí thực hiện, csvc và trang thiết bị hỗ trợ nghiên cứu, tài liệu chuyên môn, ... - Khối lượng công việc giảng dạy - Các yếu tố khác: độ tuổi, vị trí công tác, ... <p>+) Số lượng và chất lượng hoạt động nghiên cứu:</p> <p>Sản phẩm của hoạt động nghiên cứu: công trình công bố trên tạp chí quốc tế theo hệ thống ISI/Scopus; sách chuyên khảo; đăng ký sở hữu trí tuệ; bài báo quốc tế không thuộc hệ thống ISI/Scopus; bài báo trên tạp chí hoặc các tạp chí chuyên ngành; báo cáo khoa học đăng trong kỷ yếu hội nghị quốc tế, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kết quả đào tạo: - Kết quả ứng dụng của đề tài tại các cơ quan hoạch định chính sách hoặc các cơ sở ứng dụng KHCN 	BAN QLKH	TC.23 CSGD
3.5	<p>Đánh giá chất lượng hoạt động nghiên cứu của người học:</p> <p>+) Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động nghiên cứu của người học</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cơ chế/chính sách khuyến khích hoạt động NCKH của Nhà trường đối với người học - Nguồn lực phục vụ NCKH của người học: csvc, trang thiết bị, tài liệu chuyên môn, tài chính cho hoạt động NCKH... - Các yếu tố khác: khả năng và nguyện vọng của người học <p>+) Chất lượng hoạt động nghiên cứu của người học:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiến thức: kiến thức khoa học chuyên ngành; kiến thức về pp NCKH - Kỹ năng: kỹ năng xây dựng đề tài nghiên cứu, thiết kế nghiên cứu, thu thập dữ liệu, phân tích dữ và sử dụng công cụ phân tích, phương pháp lập luận và viết báo cáo - Thái độ: sáng tạo ý tưởng mới/phương pháp mới, kiên trì theo đuổi mục tiêu nghiên cứu, chọn đề tài có tính thực tiễn và tác động đến xã hội,... <p>+) Mức độ hài lòng của GV hướng dẫn về chất lượng hoạt động nghiên cứu của người học</p>	BAN QLKH; BAN QLĐT	TC.23 CSGD
3.6	<p>Đánh giá về loại hình và số lượng các tài sản trí tuệ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy định của Nhà trường về loại hình và số lượng tài sản trí tuệ <ul style="list-style-type: none"> - Nguồn kinh phí đầu tư của Nhà trường cho tài sản trí tuệ - Chính sách hỗ trợ của Nhà trường đối với tài sản trí tuệ - Mức độ đáp ứng các chỉ tiêu về loại hình và số lượng tài sản trí tuệ đối với chiến lược KHCN của Nhà trường 	Ban QLKH	TC.23 CSGD

3.7	<p>Đánh giá về kết quả nghiên cứu và sáng tạo (bao gồm cả việc thương mại hóa, thử nghiệm chuyển giao, thành lập các đơn vị khởi nghiệp)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy định của Nhà trường về kết quả nghiên cứu và sáng tạo trong hoạt động KHCN của Trường - Chính sách hỗ trợ của Nhà trường đối với hoạt động thương mại hóa, chuyển giao công nghệ, thành lập các đơn vị khởi nghiệp, ... -Việc xác lập các chỉ số về kết quả nghiên cứu và sáng tạo 	BAN QLKH	TC.23 CSGD
4	<p>Hoạt động phục vụ và kết nối cộng đồng:</p> <p>+) về <i>Chiến lược</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chính sách về hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng - Quy định quản lý và hướng dẫn về hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng - Nguồn lực thực hiện hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng (tài lực, vật lực, nhân lực) <p>+) về <i>việc thực hiện, triển khai hoạt động</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng; các chương trình phục vụ và kết nối (kèm theo kế hoạch) - Việc tổ chức, triển khai các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng: loại hình, phương thức triển khai; phương tiện truyền thông, phổ biến hoạt động phục vụ và kết nối cộng đồng <p>+) về <i>Kết quả của hoạt động</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chất lượng của hoạt động (đóng góp cho XH, lợi ích cho nhà trường, kết quả các bên liên quan thu nhận được): <ul style="list-style-type: none"> o Các hoạt động tình nguyện của giảng viên và người học o Công tác nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ cho cơ sở, xã hội o Hoạt động đào tạo liên tục, đào tạo theo địa chỉ, đáp ứng nhu cầu xã hội o Hoạt động hợp tác với các địa phương, đơn vị o Hoạt động tư vấn: tư vấn cho chính phủ về chính sách, chiến lược phát triển của ngành; tham gia tư vấn trong các hiệp hội nghề nghiệp - Hiệu quả của các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội: <ul style="list-style-type: none"> o Hiệu quả của các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng với công tác đào tạo và nghiên cứu khoa học của GV o Hiệu quả của các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng với việc nâng cao chất lượng đào tạo, tinh thần học tập của sinh viên o Giá trị thu được từ các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng o Ý nghĩa của các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng với sự phát triển, danh tiếng của Nhà trường <p>Mức độ hài lòng của các bên liên quan về hoạt động phục vụ và kết nối cộng đồng</p>	BAN TCCB	TC.5 TC.21 TC.24
5	Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học	BAN QLĐT PCTCT&HTSV	
5.1	<p>Hoạt động hỗ trợ học tập:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chính sách và tiêu chí tuyển sinh 	BAN QLĐT PCTCT&HTSV	TC.17 CSGD

	<ul style="list-style-type: none"> - Thông tin về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước - Nội quy, quy định của Trường được phổ biến tới người học - Hoạt động cố vấn học tập: đội ngũ cố vấn học tập; kế hoạch cố vấn học tập tới người học - Hướng dẫn nghiên cứu khoa học đối với người học: khuyến khích NCKH, ý tưởng khởi nghiệp, tạo sản phẩm chuyển giao - Hệ thống giám sát sự tiến độ học tập, kết quả học tập của người học - Hoạt động tư vấn học tập, hỗ trợ việc làm - Hệ thống công nghệ thông tin: phần mềm quản lý đào tạo, phần mềm học trực tuyến, phần mềm thi trắc nghiệm, mạng internet, hệ thống máy tính phục vụ học tập,... - Thư viện: csvc của thư viện, nguồn học liệu (bản giấy, bản điện tử, tài khoản truy cập, các hướng dẫn sử dụng/khai thác tài liệu), thư viện điện tử, các quy định của thư viện, ... - Y tế: csvc của trạm y tế, công tác khám/chữa bệnh ban đầu tại Trạm (chẩn đoán ban đầu, cấp phát thuốc, ...), công tác chuyển tuyến khám bệnh của Trạm, ... - Phản hồi, khiếu nại của người học trong quá trình học tập - Chế độ khen thưởng, học bổng đối với người học - Hoạt động hướng nghiệp - Hoạt động ngoại khóa/tình nguyện - Môi trường học tập: môi trường tự nhiên, môi trường xã hội, trật tự trị an - Thái độ của cán bộ hỗ trợ các phòng ban 		TC.8 CTĐT TC.10
5.2	<p>Hoạt động phục vụ và hỗ trợ của Ký túc xá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy định của Nhà trường - Nội quy của KTX - Chất lượng phòng ở của KTX - Chất lượng dịch vụ cantin trong KTX - Chất lượng mạng internet trong KTX - Vấn đề an ninh, an toàn trong KTX - Vấn đề vệ sinh trong KTX - Thái độ phục vụ của nhân viên KTX - Mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng hoạt động phục vụ và hỗ trợ của KTX 	PHÒNG QUẢN TRỊ & QUẢN LÝ KTX	TC.17 CSGD
6	<p>Nguồn nhân lực Nhu cầu đào tạo/bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ GV, NCV:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mức độ đáp ứng nhu cầu về nguồn lực của đơn vị đối với hoạt động ĐT-NCKH và PVCĐ. - Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực: <ul style="list-style-type: none"> + Kế hoạch chuẩn bị nhân sự thay thế cho các vị trí quan trọng + Kế hoạch phát triển nghề nghiệp cho đội ngũ GV + Chính sách phát triển nhân sự đối với đội ngũ GV trong tương lai - Tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nguồn nhân lực (để bổ nhiệm, phân công và nâng bậc) 	BAN TCCB	TC.6 CSGD TC.7 CTĐT

	<ul style="list-style-type: none"> - Tiêu chuẩn năng lực của đội ngũ cán bộ, GV, nhân viên (phù hợp với vị trí công tác, ...) Nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của cán bộ, GV và nhân viên - Đánh giá kết quả công việc của cán bộ, GV và nhân viên - Chế độ khen thưởng, công nhận kết quả đánh giá cán bộ, GV và nhân viên - Mức độ hài lòng của cán bộ, GV và nhân viên về chính sách thu hút, tuyển dụng, bổ nhiệm, phát triển đội ngũ; phân công nhiệm vụ. 	BAN TCCB	TC.6 CSGD TC.7 CTĐT
7	csvc, trang thiết bị và nguồn học liệu		TC.7 CSGD TC.10 CTĐT
7.1	- csvc. giảng đường, phòng làm việc, phòng thí nghiệm, thư viện, sân thể dục, cây xanh,...	P QT&QLKTX	
7.2	<ul style="list-style-type: none"> - Phương tiện dạy và học: phương tiện truyền thống (bảng viết, giáo trình); phương tiện nghe nhìn (máy chiếu, E-Learning, máy tính, ...); các CSDL có thể khai thác để dạy và học,... - Thiết bị hỗ trợ giảng dạy: máy tính, máy chiếu, mic, phần mềm giảng dạy trực tuyến,... 	P QT&QLKTX	
7.3	- Thiết bị CNTT, máy tính, hệ thống mạng, hệ thống bảo mật, quyền truy cập,...; CDLS trực tuyến, các phần mềm,	P QT&QLKTX	
7.4	- Các thiết bị, dụng cụ, hóa chất phòng thí nghiệm	P QT&QLKTX VĂN PHÒNG	
7.5	- Nguồn học liệu của thư viện: giáo trình bắt buộc theo CTĐT, tài liệu tham khảo tiếng Việt, tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài, tài liệu điện tử, tài khoản truy cập,...	Trung tâm TTKH	
8	Tài chính		
8.1	<ul style="list-style-type: none"> Đánh giá về nguồn quỹ cho từng loại hoạt động nghiên cứu: - Mức độ phù hợp của việc phân bổ ngân quỹ cho từng loại hoạt động nghiên cứu - Tính minh bạch của việc phân bổ ngân quỹ cho từng loại hoạt động nghiên cứu 	BAN QLKH BAN KH-TC	TC.23 CSGD
8.2	Đánh giá về kết quả và các chỉ số thị trường của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng	BAN QLKH BAN QLĐT, BAN TCCB BAN KHTC	TC.25 CSGD
9	Hoạt động ĐBCL		

9.1	<p>Mức độ đáp ứng các mục tiêu chiến lược và ĐBCL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mức độ đáp ứng của hệ thống ĐBCL bên trong: <ul style="list-style-type: none"> + Đáp ứng sứ mạng, tầm nhìn của Nhà trường + Đáp ứng các mục tiêu chiến lược của Nhà trường + Đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan - Mức độ đáp ứng của kế hoạch ĐBCL: <ul style="list-style-type: none"> + Đáp ứng mục tiêu chiến lược ĐBCL + Đáp ứng chính sách ĐBCL + Thúc đẩy công tác ĐBCL + Nâng cao năng lực của CB ĐBCL - Mức độ đáp ứng của các chỉ số và chỉ tiêu phấn đấu (nội dung khảo sát cụ thể sẽ soạn thảo sau khi xây dựng bộ chỉ 	TT KT&ĐBCLĐT	TC.9 CSGD
9.2	<p>Khảo sát các bên liên quan (GV, người học, người học tốt nghiệp, nhà sử dụng lao động) về CĐR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mức độ phản ánh của CĐR đối với sứ mạng, tầm nhìn, triết lý giáo dục của Nhà trường. - Mức độ đóng góp của các môn học trong việc đạt được CĐR. - Mức độ đáp ứng của CĐR so với yêu cầu của thị trường lao động: kiến thức, kỹ năng, thái độ (người học tốt nghiệp, nhà sử dụng lao động). - Mức độ hợp lý về CĐR ngoại ngữ, tin học so với nhu cầu công việc/yêu cầu của nhà sử dụng lao động (người học tốt nghiệp, nhà sử dụng lao động). 	TT KT&ĐBCLĐT	TC.14 CSGD TC.1 CTĐT
9.3	<p>Mức độ hài lòng của các bên liên quan về triết lý giáo dục và các hoạt động dạy học:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mức độ phù hợp của triết lý giáo dục với mục tiêu, sứ mạng của Trường. - Mức độ phù hợp của hoạt động dạy học với triết lý giáo dục. - Mức độ hài lòng của các bên liên quan về triết lý giáo dục. - Mức độ hài lòng của các bên liên quan về hoạt động dạy học. 	TT KT&ĐBCLĐT; BAN QLĐT	TC.15 CSGD
9.4	<p>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,...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đã thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người học, người học đã tốt nghiệp và nhà tuyển dụng. - Nội dung khảo sát mức độ hài lòng của cán bộ nhân viên và giảng viên sẽ được xây dựng cụ thể hoặc bổ sung trong các khảo sát hiện có của TT KT&ĐBCLĐT. 	TT KT&ĐBCLĐT	TC.11 CTĐT

HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN (ghi cụ thể đối tượng được khảo sát) VỀ HOẠT ĐỘNG A (ghi cụ thể tên hoạt động được thực hiện khảo sát) CỦA NHÀ TRƯỜNG

Nhằm không ngừng nâng cao chất lượng hoạt động A của Nhà trường, ông/bà vui lòng cho biết ý kiến của mình theo từng tiêu chí bằng cách khoanh tròn vào số phù hợp với các mức độ dưới đây:

Không đồng ý 1 2 3 4 5 Hoàn toàn đồng ý

(Để có cơ sở cho những cải tiến, với những lựa chọn ở mức độ 1, 2 ông/bà vui lòng ghi rõ lý do tại sao).

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ đánh giá				
		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5

Theo ông/bà hoạt động A của Nhà trường có điểm mạnh/điểm tồn tại nào?

Những điểm mạnh:

Những điểm tồn tại:

Ông/bà vui lòng đề xuất biện pháp để tăng cường chất lượng, hiệu quả của hoạt động A của Nhà trường:

Ý kiến khác:

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN (ghi cụ thể đối tượng được khảo sát) **VỀ HOẠT ĐỘNG A** (ghi cụ thể tên hoạt động được thực hiện khảo sát) **CỦA NHÀ TRƯỜNG**

1. Tổ chức khảo sát về hoạt động A

- 1.1. Mục tiêu
- 1.2. Nội dung
- 1.3. Mẫu khảo sát
- 1.4. Phương pháp thực hiện
- 1.5. Tổ chức triển khai

2. Kết quả khảo sát về hoạt động A

- 2.1. Bảng kết quả
Trình bày bảng kết quả theo từng nội dung khảo sát của hoạt động A.
- 2.2. Giải thích kết quả
Phân tích, nhận xét về các kết quả khảo sát hoạt động A.

3. Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động A

4. Kiến nghị đối với Nhà trường