

PHỤ LỤC 2

TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐIỂM ĐÁNH GIÁ CỦA SINH VIÊN VỀ CÔNG TÁC PHỤC VỤ ĐÀO TẠO

STT	NỘI DUNG KHẢO SÁT	Số phiếu đánh giá					Mức độ đánh giá	
		Rất tốt	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu	Trung bình	Kết luận
I	Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo							
1	Chương trình đào tạo cân đối giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành	260	209	27	3	3	4.44	Rất tốt
2	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	265	188	41	6	2	4.40	Rất tốt
3	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội	268	194	33	5	2	4.44	Rất tốt
4	Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	274	187	36	2	3	4.45	Rất tốt
5	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	269	201	26	5	1	4.66	Rất tốt
6	Tâm nhin, sứ mạng, giá trị cốt lõi của Nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của bạn	270	189	34	8	1	4.63	Rất tốt
II	Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo							
7	Sinh viên được cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin về quy chế đào tạo, hướng dẫn thực hiện chương trình đào tạo, thời khóa biểu học tập.	270	197	28	4	3	4.45	Rất tốt
8	Sinh viên được cung cấp đầy đủ thông tin về học phần (Chuẩn đầu ra, đề cương, phương pháp học, tài liệu học tập...)	281	178	36	5	2	4.65	Rất tốt
9	Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến sinh viên	273	193	30	3	3	4.45	Rất tốt

10	Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên.	271	185	36	7	3	4.42	Rất tốt
11	Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập	268	196	30	5	3	4.44	Rất tốt
III	Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên							
12	Cố vấn học tập (giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập	276	194	27	1	4	4.47	Rất tốt
13	Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ hòa nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu của sinh viên	257	203	31	7	4	4.41	Rất tốt
14	Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	249	188	47	9	9	4.31	Rất tốt
15	Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho sinh viên	246	209	31	7	9	4.36	Rất tốt
16	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi sinh viên gặp khó khăn	256	200	38	5	3	4.40	Rất tốt
17	Công tác điều hành, phục vụ của các cán bộ quản lý KTX trong việc giải quyết, xử lý những yêu cầu, vướng mắc của sinh viên trong quá trình sinh hoạt.	250	187	41	13	11	4.27	Rất tốt
18	Thái độ phục vụ tận tình, chu đáo của cán bộ viên chức khi cung cấp thông tin về chính sách xã hội (vay vốn, học bổng.....) đến với sinh viên.	266	190	32	8	6	4.39	Rất tốt
19	Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập (Bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, máy chiếu)	260	186	44	8	4	4.38	Rất tốt
20	Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành.	264	185	41	6	6	4.40	Rất tốt

21	Sách, tài liệu tham khảo, phòng đọc ở Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu	258	186	42	10	6	4.35	Rất tốt
IV	Chất lượng dịch vụ của Nhà trường							
22	Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe. Luôn đảm bảo việc tổ chức khám sức khỏe theo qui định cho sinh viên.	258	197	32	12	3	4.36	Rất tốt
23	Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong quá trình Sơ cứu, cấp cứu, khám chữa bệnh thông thường, chuyển tuyến trên trong trường hợp cần thiết của trạm y tế	260	197	38	5	2	4.40	Rất tốt
24	Nhà trường có biện pháp để đảm bảo chế độ chính sách xã hội cho sinh viên (tìm nguồn học bổng, tìm kiếm việc làm, miễn giảm học phí, hỗ trợ nơi ở, hỗ trợ chi phí học tập cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn)	255	209	34	2	2	4.41	Rất tốt
25	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt	246	194	49	9	4	4.32	Rất tốt
26	Căn tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện	239	194	51	13	5	4.28	Rất tốt
27	Dịch vụ thu tiền điện nước cho sinh viên hợp lý đảm bảo đúng quy định.	250	194	43	10	5	4.33	Rất tốt
28	Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong việc thu tiền thi lại, học lại cho sinh viên các khóa.	255	205	34	4	4	4.39	Rất tốt
29	Công tác vệ sinh môi trường an ninh trong ký túc xá	261	176	39	20	6	4.32	Rất tốt

V	Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo ...							
30	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ sinh viên tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng	256	202	37	6	1	4.40	Rất tốt
31	Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho sinh viên	265	194	32	6	5	4.40	Rất tốt
32	Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên	260	193	37	5	7	4.77	Rất tốt

PHỤ LỤC 3

TỔNG HỢP KẾT QUẢ TỶ LỆ ĐÁNH GIÁ CỦA SINH VIÊN VỀ CÔNG TÁC PHỤC VỤ ĐÀO TẠO

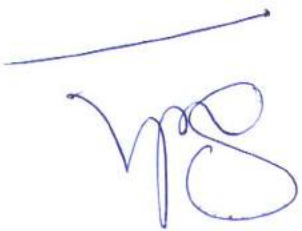
STT	NỘI DUNG KHẢO SÁT	Tỷ lệ %					Mức độ đánh giá	
		Rất tốt	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu	Trung bình	TBLV
I	Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo							
1	Chương trình đào tạo cân đối giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành	51.79	41.63	5.38	0.60	0.60	93.42	
2	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	52.79	37.45	8.17	1.20	0.40	90.24	
3	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội	53.39	38.65	6.57	1.00	0.40	92.04	
4	Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	54.58	37.25	7.17	0.40	0.60	91.83	92.10
5	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	53.59	40.04	5.18	1.00	0.20	93.63	
6	Tâm nhin, sứ mạng, giá trị cốt lõi của Nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của bạn	53.78	37.65	6.77	1.59	0.20	91.43	
II	Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo							
7	Sinh viên được cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin về quy chế đào tạo, hướng dẫn thực hiện chương trình đào tạo, thời khóa biểu học tập.	53.78	39.24	5.58	0.80	0.60	93.02	91.93

8	Sinh viên được cung cấp đầy đủ thông tin về học phần (Chuẩn đầu ra, đề cương, phương pháp học, tài liệu học tập...)	55.98	35.46	7.17	1.00	0.40	91.44
9	Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến sinh viên	54.38	38.45	5.98	0.60	0.60	92.83
10	Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên.	53.98	36.85	7.17	1.39	0.60	90.83
11	Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập	53.39	39.04	5.98	1.00	0.60	92.43
III	Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên						
12	Cố vấn học tập (giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập	54.98	38.65	5.38	0.20	0.80	93.63
13	Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ hòa nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu của sinh viên	51.20	40.44	6.18	1.39	0.80	91.64
14	Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	49.60	37.45	9.36	1.79	1.79	87.05
15	Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho sinh viên	49.00	41.63	6.18	1.39	1.79	90.66
16	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi sinh viên gặp khó khăn	51.00	39.84	7.57	1.00	0.60	90.63
17	Công tác điều hành, phục vụ của các cán bộ quản lý KTX trong việc giải quyết, xử lý những yêu cầu, vướng mắc của sinh viên trong quá trình sinh hoạt.	49.80	37.25	8.17	2.59	2.19	87.05
		89.81					

18	Thái độ phục vụ tận tình, chu đáo của cán bộ viên chức khi cung cấp thông tin về chính sách xã hội (vay vốn, học bổng.....) đến với sinh viên.	52.99	37.85	6.37	1.59	1.20	90.84
19	Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập (Bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, máy chiếu)	51.69	37.05	8.76	1.59	0.80	88.74
20	Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành.	52.59	36.85	8.17	1.20	1.20	89.44
21	Sách, tài liệu tham khảo, phòng đọc ở Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu	51.39	37.05	8.37	1.99	1.20	88.44
IV	Chất lượng dịch vụ của Nhà trường						
22	Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe. Luôn đảm bảo việc tổ chức khám sức khỏe theo qui định cho sinh viên.	51.39	39.24	6.37	2.39	0.60	90.63
23	Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong quá trình Sơ cứu, cấp cứu, khám chữa bệnh thông thường, chuyên tuyến trên trong trường hợp cần thiết của trạm y tế	51.79	39.24	7.57	1.00	0.40	91.03
24	Nhà trường có biện pháp để đảm bảo chế độ chính sách xã hội cho sinh viên (tìm nguồn học bổng, tìm kiếm việc làm, miễn giảm học phí, hỗ trợ nơi ở, hỗ trợ chi phí học tập cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn)	50.80	41.63	6.77	0.40	0.40	92.43
25	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt	49.00	38.65	9.76	1.79	0.80	87.65
		89.39					

26	Cần tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện	47.61	38.65	10.16	2.59	1.00		86.26	
27	Dịch vụ thu tiền điện nước cho sinh viên hợp lý đảm bảo đúng quy định.	49.80	38.65	8.57	1.99	1.00		88.45	
28	Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong việc thu tiền thi lại, học lại cho sinh viên các khóa.	50.80	40.84	6.77	0.80	0.80		91.64	
29	Công tác vệ sinh môi trường an ninh trong kỳ túc xá	51.99	35.06	7.77	3.98	1.20		87.05	
V	Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo ...								
30	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ sinh viên tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng	51.00	40.24	7.37	1.20	0.20		91.24	
31	Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho sinh viên	52.79	38.65	6.37	1.20	1.00		91.44	90.97
32	Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên	51.79	38.45	7.37	1.00	1.39		90.24	

ThS. Lê Học Liêm



PHÒNG ĐBCL&TT
TRƯỜNG PHÒNG

- Ban giám hiệu (để báo cáo);
- Hội đồng trường (để báo cáo);
- Các Khoa, Trung tâm, đơn vị liên quan (để biết);
- Đăng website của Trường;
- Lưu ĐBCL&TT.

Nơi nhận:

hiện nay.

Trên đây là báo cáo danh gia khảo sát chất lượng phục vụ đào tạo của nhà trường năm học 2020-2021 trên cơ sở kết quả, danh gia, đề nghị các đơn vị đề xuất, nghiên cứu giải pháp các phẩm vì chức năng, nhiệm vụ được giao nhằm từng bước nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội cách khách quan hơn.

khảo sát để nghị các giảng viên cần nhắc nhở, sát sao giúp các em nhìn nhận một hiệu quả cao. Tuy nhiên bên cạnh đó còn một số sinh viên chưa có ý thức tham gia nhìn nhận một cách công bằng, chính xác về chất lượng phục vụ đào tạo mang lại. Nhìn chung cả 4 khóa học đã tham gia khảo sát đều tích cực giúp các e đây đủ, khách quan về hoạt động đào tạo của nhà trường.

Công tác lấy ý kiến phản hồi của người học về phục vụ đào tạo đạt kết quả tốt với 5 lĩnh vực trên 32 tiêu chí được xây dựng trong phiếu khảo sát đã phân ảnh

8. Kết luận

NỘI:

Phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra – Trường Đại học Sư phạm TDTT Hà

7. Đơn vị chủ trì khảo sát