

Số: 04/BC-ĐBCL&TT

Hà Nội, ngày 15 tháng 08 năm 2021

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ NGƯỜI HỌC VỀ HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ
ĐÀO TẠO NĂM HỌC 2020 - 2021**

**Kính gửi: - Hiệu trưởng;
- Trưởng các Khoa, Trung tâm.**

Căn cứ Quyết định số 611/QĐ-ĐHSPTDTTHN ngày 24/9/2019 của Hiệu trưởng trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội, Quy định về công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên và công tác phục vụ đào tạo.

Thực hiện Kế hoạch số 600/KH-ĐHSPTDTTHN ngày 22 tháng 10 năm 2020 của Hiệu trưởng trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội, về việc Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên, sỹ quan TTGDQP&AN và công tác phục vụ đào tạo năm học 2020 - 2021;

Quyết định số 731/QĐ-ĐHSPTDTTHN ngày 11/12/2020 của Hiệu trưởng trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội về việc thành lập tổ công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên và công tác phục vụ đào tạo và sinh viên trước khi tốt nghiệp năm học 2020 - 2021;

Phòng ĐBCL&TT đã triển khai lấy ý kiến phản hồi đánh giá khóa học của sinh viên trước khi tốt nghiệp năm học 2020 – 2021, qua tổng hợp kết quả như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

1. Mục đích khảo sát

- Để cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo và phục vụ đào tạo.
- Góp phần thực hiện công tác kiểm định chất lượng của nhà trường.

2. Nội dung khảo sát (Phụ lục 1)

Khảo sát với 32 tiêu chí liên quan đến các vấn đề sau:

- Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo
- Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo
- Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên

- Chất lượng dịch vụ của Nhà trường
- Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo ...)

3. Phương pháp khảo sát

- Phát phiếu trực tiếp tới SV, phổ biến, hướng dẫn làm và thu ngay tại phòng ngay khi kết thúc thi kết thúc học phần môn học.

- Ban thư ký kiểm phiếu. Nhập dữ liệu vào phần mềm doc, trích, lưu trữ và xử lý kết quả bằng phần mềm Microsoft Excel 2010.

- Thang đo đánh giá 5 mức được sử dụng trong phiếu khảo sát, với: 5-Rất tốt, 4-Tốt, 3-Khá, 4-Trung bình, 1-Yếu.

- Viết báo cáo kết quả sau khi nhập và xử lý dữ liệu.

4. Thời gian thực hiện

Từ tháng 12/2020 đến tháng 8/2021. Tháng 9/2021 hoàn thiện báo cáo.

5. Đối tượng, phạm vi thực hiện

- Sinh viên (SV) các lớp đại học chính quy (ĐHCQ) các khóa K50, K51, K52 K53 đang học tại trường.

- Tổng số phiếu khảo sát thu được: 502 phiếu trả lời

TT	Khóa, Lớp	Tổng số	Số sinh viên tham gia khảo sát	Tỷ lệ
1	D15K50	122	71	58,19
2	D16K51	211	115	57,21
3	D17K52	332	127	50,59
4	D18K53	298	189	63,42

Đánh giá chung

Từ 1.00 <Trung bình ≤ 1.80 : Kết luận nội dung phản hồi là “Kém”.

Từ 1.81 <Trung bình ≤ 2.60 : Kết luận nội dung phản hồi là “Trung Bình”.

Từ 2.61 <Trung bình ≤ 3.40 : Kết luận nội dung phản hồi là “Khá”.

Từ 3.41 <Trung bình ≤ 4.20 : Kết luận nội dung phản hồi là “Tốt”.

Từ 4.21 <Trung bình \leq 5.00 : Kết luận nội dung phản hồi là “RấtTốt”.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Điểm đánh giá:

- Qua tổng hợp kết quả khảo sát lấy phản hồi của sinh viên đối với công tác phục vụ Đào tạo của nhà trường năm học 2020 – 2021, với 32 tiêu chí thuộc 5 lĩnh vực, đều được sinh viên đánh giá “rất tốt”, cụ thể như sau:

1.1. Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo

Lĩnh vực phục vụ đào tạo được đánh giá thông qua các tiêu chí như: (1) *Chương trình đào tạo cân đối giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành;* (2) *Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý;* (3) *Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội;* (4) *Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên;* (5) *Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên;* (6) *Tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi của Nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của bạn*

Kết quả khảo sát cho thấy có 6/6 tiêu chí được đánh giá ở mức “rất tốt”, trong đó điểm đánh giá cao nhất là tiêu chí: *Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên* với điểm đánh giá đạt 4.66 điểm, còn tiêu chí có điểm hài lòng thấp nhất thuộc lĩnh vực này là tiêu chí: *Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý* 4.40 điểm.

1.2. Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo

Lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học được đánh giá thông qua các tiêu chí như: (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;* (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...);* (9) *Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến sinh viên;* (10) *Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên;* (11) *Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập.*

Kết quả khảo sát cho thấy cả 5/5 tiêu chí đều được đánh giá ở mức “Rất tốt”. Tiêu chí có điểm đánh giá cao nhất là: *Sinh viên được cung cấp đầy đủ thông tin về học phần (chuẩn đầu ra, đề cương quy định về thi kết thúc học phần, phương pháp học, tài liệu học tập...)* với điểm đánh giá là 4.65 điểm. Tiêu chí có điểm đánh giá thấp nhất

với 4.42 điểm là tiêu chí: *Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên.*

1.3. Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên

Tiêu chí Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên được đánh giá qua các tiêu chí: (12) *Cố vấn học tập (giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập;* (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;* (14) *Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng;* (15) *Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho sinh viên;* (16) *Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi sinh viên gặp khó khăn;* (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;* (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;* (19) *Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập (Bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, máy chiếu);* (20) *Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành;* (21) *Sách, tài liệu tham khảo, phòng đọc ở Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu.*

Kết quả khảo sát cho thấy điểm đánh giá của sinh viên đối với Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên cả 10/10 tiêu chí được đánh giá ở mức “ Rất tốt”.

Tiêu chí có điểm đánh giá cao nhất là: *Cố vấn học tập (giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập* với 4.47 điểm, đứng thứ hai là tiêu chí: *Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ hòa nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu của sinh viên* được đánh giá 4.41 điểm.

Tiêu chí mà sinh viên đánh giá có điểm đánh giá thấp nhất trong lĩnh vực này là tiêu chí: *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 luôn kịp thời và có hiệu quả* với điểm đánh giá là 4.27 điểm.

1.4. Chất lượng dịch vụ của Nhà trường

Lĩnh vực Chất lượng dịch vụ của Nhà trường được đánh giá qua các tiêu chí: (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;* (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; (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); (25) Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt; (26) Căn tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện; (27) Dịch vụ thu tiền điện nước cho sinh viên hợp lý đảm bảo đúng quy định; (28) Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong việc thu tiền thi lại, học lại cho sinh viên các khóa; (29) Công tác vệ sinh môi trường an ninh trong ký túc xá

Kết quả khảo sát cho thấy điểm đánh giá của sinh viên đối với Chất lượng phục vụ của nhà trường cả 8/8 tiêu chí được đánh giá ở mức “Rất tốt”.

Tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất là 4.41 điểm là tiêu chí: 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 chi phí học tập cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn. trợ nơi ở, hỗ trợ chi phí học tập cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn) xếp thứ hai là tiêu chí: Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong quá trình sơ cứu, cấp cứu, khám chữa bệnh thông thường, chuyển tuyến trên trường hợp cần thiết của trạm y tế với điểm được đánh giá là 4.40 điểm.

Tiêu chí đánh giá thấp nhất là: Căn tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm sạch sẽ, rộng rãi thuận tiện được đánh giá là 4.28 điểm. Có thể thấy mặc dù đã được Nhà trường quan tâm sửa chữa, cải tạo, nâng cấp, nhưng vẫn cần tiếp tục cải tiến để đáp ứng được nhu cầu của sinh viên.

1.5. Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo ...)

Lĩnh vực Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo ...) được đánh giá qua các tiêu chí: (30) Nhà trường có những chính sách hỗ trợ sinh viên tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng; (31) Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho sinh viên; (32) Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với SV

Kết quả khảo sát cho thấy điểm hài lòng của sinh viên đối với lĩnh vực Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng được sinh viên đánh giá rất cao. Cả 3/3 tiêu chí được đánh giá ở mức “rất tốt”.

Kết quả cho thấy tiêu chí Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh

2. Tỷ lệ đánh giá khảo sát

Kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi của sinh viên đối với công tác phục vụ đào tạo thông qua các lĩnh vực: (a) Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo; (b) Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo; (c) Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên; (d) Chất lượng dịch vụ của Nhà trường; (e) Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo ...)

2.1. Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo

Lĩnh vực phục vụ đào tạo được đánh giá thông qua các tiêu chí như: (1) *Chương trình đào tạo cân đối giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành*; (2) *Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý*; (3) *Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội*; (4) *Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên*; (5) *Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên*; (6) *Tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi của Nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của bạn*

Kết quả khảo sát cho thấy 6/6 tiêu chí được đánh giá ở mức tốt trở lên tương đối cao, tỷ lệ đánh giá dao động từ 90,04% - 93,63%. Trong đó tiêu chí *Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên*, được đánh giá cao nhất với 93,64%. Xây dựng rà soát, hoàn thiện và phát triển chuẩn đầu ra nhằm đáp ứng nhu cầu người học & xã hội, tiếp cận các tiêu chuẩn về cấu trúc và nội dung chương trình dạy học, tính thống nhất và sự liên thông của CTĐT, phương pháp dạy học, đánh giá kết quả người học, quy hoạch đội ngũ, CSVN, trang thiết bị học tập.....

Tiêu chí được sinh viên đánh giá tỷ lệ cao thứ 2 là *Chương trình đào tạo cân đối giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành* là 93,42%. Từ năm học 2018 – 2019 (từ Khóa D16K51) nhà trường đã triển khai song song chương trình đào tạo theo niên chế và theo tín chỉ, điều đó đã được nhà trường phối hợp cùng các khoa, bộ môn xây dựng, chương trình bước đầu đã giúp cho người học có thời gian ôn luyện nhiều hơn. Để bắt nhịp với nhu cầu xã hội hiện nay cần cải tiến nâng cao chất lượng đào tạo, ngành nghề mà xã hội có nhu cầu với chỉ tiêu hợp lý, không dư thừa, vì như thế là gây lãng phí. Ngành nghề mà xã hội đang cần, cũng như chỉ tiêu cần được xác định thông qua dự báo có cơ sở khoa học trong thời gian ngắn hạn, trung hạn đem lại hiệu quả.

Tiêu chí thấp nhất: *Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý* là 90.24%, như vậy cần sắp xếp, phân bố giữa lý thuyết và thực hành sao cho phù hợp, giúp sinh viên vừa nắm được kiến thức, vừa có thời gian trau dồi kỹ năng trong thực tiễn, đòi hỏi cần phải có tính toán để đạt hiệu quả cao nhất, phù hợp với yêu cầu trong thời kỳ đổi mới và theo Luật giáo dục hiện hành.

Nhân xét: Tuy vẫn còn một tỷ lệ nhỏ sinh viên đánh giá chưa cao về Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo của nhà trường (khoảng 0.20 – 0.60%) nhưng kết quả tỷ lệ đánh giá đều đạt rất cao, điều đó chứng tỏ Nhà trường đã thực hiện tốt Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo đối với sinh viên.

2.2. Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo

Lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học được đánh giá thông qua các tiêu chí như: (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*; (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...)*; (9) *Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến sinh viên*; (10) *Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên*; (11) *Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập*

Kết quả khảo sát cho thấy lĩnh vực Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo được sinh viên đánh giá ở mức rất cao từ 90,83% - 93,02%.

Tiêu chí được đánh giá có tỷ lệ cao nhất là: *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* với tỷ lệ 93,02%. Trong những năm qua, để phục vụ cho nâng cao chất lượng công tác giảng dạy, vào đầu mỗi năm học Nhà trường đều tổ chức tuần sinh hoạt công dân, qua đó phổ biến cung cấp cho người học về quy chế đào tạo... Ngoài ra thành lập đội ngũ ban cố vấn, ban chủ nhiệm để tư vấn phổ biến cho người học kịp thời các thông tin để thực hiện, điều chỉnh các hoạt động của mình.

Tiêu chí có tỷ lệ đánh giá cao thứ 2 là : *Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến sinh viên* với tỷ lệ 92,83%. Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá qua các kỳ thi chính, thi phụ, kế hoạch thi kiểm tra đăng cấp được phổ biến đến người học qua các kênh nội bộ như: nhóm Zalo, messenger,

bảng tin khu vực giảng đường, KTX, giảng viên, Ban chủ nhiệm, các khoa bộ môn giúp người học nắm bắt được các thông tin kịp thời, chính xác.

Tiêu chí được đánh giá có tỷ lệ thấp nhất là *Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên* với 90,83%. Để có kết quả tốt trong học tập các phòng QLĐT&CTSV, ĐBCL&TT phối hợp với các khoa, bộ môn tổ chức kỳ thi đảm bảo tính khách quan, chính xác thông qua các nội dung câu hỏi, đáp án, bảng điểm theo đúng quy định. Tuy nhiên sinh viên cho rằng các khoa, bộ môn cần thông báo kết quả kiểm tra, đánh giá sau khi kết thúc môn học cho sinh viên cần kịp thời hơn (kể cả điểm chuyên cần, điểm kiểm tra giữa học phần)

Nhận xét: Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo được đánh giá cả 5/5 tiêu chí đều rất tốt trở lên. Nhằm tăng cường hiệu quả Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo cần nhắc nhở các đơn vị khoa, bộ môn công bố điểm chậm và có biện pháp xử lý các môn học không công bố điểm kịp thời cho sinh viên.

2.3. Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên

Lĩnh vực Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên được đánh giá qua các tiêu chí: (12) *Cố vấn học tập (giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập;* (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;* (14) *Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng;* (15) *Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho sinh viên;* (16) *Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi sinh viên gặp khó khăn;* (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;* (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;* (19) *Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập (Bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, máy chiếu);* (20) *Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành;* (21) *Sách, tài liệu tham khảo, phòng đọc ở Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu.*

Kết quả khảo sát cho thấy Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên được sinh viên đánh giá tương đối cao, tỷ lệ từ 87,05% - 93,63%. Cả 10/10 tiêu chí được đánh giá ở mức rất tốt.

Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là *Cố vấn học tập (giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập* chiếm 93,63% . Sinh viên đánh giá đội ngũ tư vấn và hỗ trợ sinh viên phát huy tối đa khả năng học tập, lựa chọn học phần phù hợp để đáp ứng mục tiêu tốt nghiệp và giúp sinh viên tìm được việc làm thích hợp; theo dõi thành tích học tập của SV nhằm giúp SV điều chỉnh kịp thời hoặc đưa ra một lựa chọn đúng trong quá trình học tập. Có thể nói rằng CVHT đã phát huy được vai trò nhiệm vụ, là cầu nối giữa nhà trường với SV, giúp SV thành công trong học tập.

Xếp thứ hai là tiêu chí *Cán bộ nhân viên văn phòng có thái độ hòa nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu của sinh viên* chiếm tỷ lệ 91,64%. Cán bộ nhân viên hành chính luôn có thái độ cởi mở hòa nhã, lắng nghe tâm tư nguyện vọng của sinh viên giúp các em giải quyết những thắc mắc khi gặp khó khăn trong học tập.

Có 2 tiêu chí cùng đánh giá có tỷ lệ thấp nhất là 87.05 %.*Công tác điều hành, phục vụ của cán bộ quản lý KTX trong việc giải quyết, xử lý những yêu cầu, vướng mắc của sinh viên trong quá trình sinh hoạt luôn kịp thời và có hiệu quả; Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng.*

Nhận xét: Từ kết quả khảo sát đánh giá của sinh viên về Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên, thể hiện đại đa số sinh viên đánh giá cao về Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên hiện nay. Để đạt hiệu quả cao cần nâng cao chất lượng phục vụ nhiệt tình, trong dạy và học biết lắng nghe chia sẻ tâm tư nguyện vọng, giải quyết kịp thời những yêu cầu của các em, có chế độ chính sách hỗ trợ kịp thời chăm lo đến sức khỏe sinh viên. Bộ phận quản lý ký túc xá cần xử lý, giải quyết những vướng mắc, đề nghị của sinh viên về điện, nước, sửa chữa hỏng hóc kịp thời, đảm bảo an toàn và sinh hoạt của sinh viên trong khu KTX được ổn định.

2.4. Chất lượng dịch vụ của Nhà trường

Lĩnh vực Chất lượng dịch vụ của Nhà trường được đánh giá qua các tiêu chí: (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;* (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;* (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); (25) Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt; (26) Căn tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện; (27) Dịch vụ thu tiền điện nước cho sinh viên hợp lý đảm bảo đúng quy định; (28) Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong việc thu tiền thi lại, học lại cho sinh viên các khóa; (29) Công tác vệ sinh môi trường an ninh trong ký túc xá

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục từ 86,26– 92,43%. Trong đó tiêu chí 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) được đánh giá có tỷ lệ ở mức cao nhất là 92,43%. Trong những năm học vừa qua nhà trường luôn chú trọng, nâng cao chất lượng dịch vụ như y tế đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe định kỳ cho sinh viên, các chế độ chính sách được chăm lo tìm kiếm nguồn học bổng, phối hợp với các thầy cô giảng viên, nhân viên trong trường là cầu nối, giới thiệu tư vấn giữa sinh viên với nhà tuyển dụng ở các trung tâm, câu lạc bộ. Tạo điều kiện cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn, làm thêm để cải tạo cuộc sống, hỗ trợ cho những sinh viên hoàn cảnh khó khăn có chỗ ở, đi lại.

Xếp thứ hai là tiêu chí Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong việc thu tiền thi lại, học lại cho sinh viên các khóa với tỷ lệ 91,64%. Khi theo học tại trường sinh viên được miễn học phí chỉ phải đóng một số loại tiền: KTX, mua giáo trình, tài liệu tham khảo... tuy nhiên những khoản đó không đáng kể. Ngoài ra khi sinh viên đến nộp các loại tiền đều được trợ giúp và hướng dẫn giải quyết các thủ tục tài chính đầy đủ, các khoản thu, chi đều có phiếu.

Một tiêu chí nữa cũng được sinh viên đánh giá có tỷ lệ hài lòng cao: 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 chiếm 91,03%.

Dịch vụ y tế học đường đóng vai trò quan trọng ở khâu chăm sóc sức khỏe ban đầu hàng năm tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho cán bộ công nhân viên và sinh viên, triển khai phòng chống dịch bệnh phun khử khuẩn, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, trực 24/24 khi có sinh viên ốm đau đến thăm khám.

Tiêu chí có tỷ lệ đánh giá thấp nhất Căn tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện là 86,26%. Công tác vệ sinh an toàn thực phẩm luôn

được Nhà trường đặt lên hàng đầu và phân công cho Trạm y tế phối hợp với Trung tâm Y tế huyện tổ chức vệ sinh an toàn thực phẩm tại bếp ăn nhà trường bếp ăn tại các trường học đã có giấy chứng nhận đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm. Tuy nhiên do hệ thống CSVC nhà ăn đã xuống cấp, mặc dù đã được sửa chữa, nâng cấp để phục vụ sinh viên, nhưng do chưa đồng bộ, còn chắp vá nên chất lượng, bữa ăn, giá cả còn chưa hợp lý, chưa đáp ứng nhu cầu sinh hoạt ăn uống, của sinh viên. Bên cạnh đó thì Nhà ăn chưa có đội ngũ đầu bếp, nhân viên bếp ăn chuyên nghiệp, nên chất lượng chưa bảo đảm, vẫn còn xảy ra sai sót khi phục vụ.

Nhận xét: Từ kết quả khảo sát lấy ý kiến của sinh viên về công tác phục vụ đào tạo, đã thể hiện sinh viên đánh giá về Chất lượng dịch vụ của Nhà trường hiện nay ở mức tương đối tốt. Tuy nhiên vẫn còn một số lượng nhỏ sinh viên chưa hài lòng về một số dịch vụ của nhà trường của nhà trường, đại đa số sinh viên đều có kiến nghị chung là nâng cấp chất lượng CSVC từng phòng KTX, nâng cấp hệ thống bóng điện các phòng, mạng Wifi miễn phí, sửa chữa ký túc xá tránh tình trạng mất nước, nước lọc chưa sạch, nhà vệ sinh cần được nâng cấp tu bổ sửa chữa. Nhà ăn chất lượng chưa đảm bảo cần bồi dưỡng, tuyển chọn đội ngũ đầu bếp, phục vụ chuyên nghiệp hơn.

2.5. Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng

Lĩnh vực Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo ...) được đánh giá qua các tiêu chí: (30) *Nhà trường có những chính sách hỗ trợ sinh viên tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng;* (30) *Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho sinh viên;* (31) *Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên*

Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất chiếm 91,44% *Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho sinh viên.* Đoàn thanh niên nhà trường đã phát huy lực lượng xung kích đã cụ thể hóa mục tiêu phục vụ cộng đồng bằng các kế hoạch như: Chương trình công tác Đoàn và phong trào thanh niên từng năm; Kế hoạch chiến dịch thanh niên tình nguyện; Hoạt động tình nguyện (Đông ấm cho em, Hiến máu nhân đạo, dạy bơi miễn phí, dạy võ miễn phí cho trẻ em,...) Thông qua hoạt động, sinh viên thấy mình ngày càng hoàn thiện không chỉ về chuyên môn, đạo đức để đáp ứng công việc, mà các em còn

nhận thấy trách nhiệm của bản thân đối với gia đình và xã hội.

Tiêu chí xếp thứ hai cũng được đánh giá cao *Nhà trường có những chính sách hỗ trợ sinh viên tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng* được đánh giá có tỷ lệ ở mức khá cao là 91,24%;

Tiêu chí có tỷ lệ đánh giá thấp nhất *Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên* là 90,24%. Cần tạo điều kiện về thời gian cho các em có một số hoạt động ngoài lề tham gia nhiều hoạt động bổ ích VH, VN TDTT giúp các em thoải mái về tinh thần sau những ngày học tập vất vả.

Nhận xét: Từ kết quả khảo sát lấy ý kiến của sinh viên về Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo ...) được đánh giá cao, trong đó cả 3/3 tiêu chí được sinh viên đánh giá rất tốt.

***Nhận xét chung:**

Qua bảng tổng kết khảo sát ý kiến người học về công tác phục vụ đào tạo với 5 lĩnh vực trên 32 tiêu chí, được sinh viên tham gia đầy đủ đánh giá rất tốt giúp các em nhìn nhận một cách khách quan, trung thực. Từ đó cần rút ra được những điểm tốt và chưa tốt cần khắc phục.

+ Tỷ lệ đánh giá thấp nhất là 86,26% (Căng tin đảm bảo vệ sinh an toàn vệ sinh thực phẩm, rộng rãi, sạch sẽ, thuận tiện).

+ Tỷ lệ đánh giá cao nhất là 93,63% (Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên)

(Số liệu được đính kèm Phụ lục 3)

mức cao nhất là 4,77 điểm.

Còn 2 tiêu chí còn lại đều được đánh giá cho điểm bằng nhau là 4.40 điểm.

(Số liệu được đính kèm tại Phụ lục 2)

3 Đơn vị chủ trì khảo sát

Phòng ĐBCL&TT trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội.

III. KẾT LUẬN

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 phản ánh đầy đủ, khách quan về hoạt động đào tạo của nhà trường.

Nhìn chung cả 4 khóa học đã tham gia khảo sát đầy đủ, tích cực giúp các e nhìn

nhận một cách công bằng, chính xác về chất lượng phục vụ đào tạo mang lại hiệu quả cao. Tuy nhiên bên cạnh đó còn một số sinh viên chưa có ý thức tham gia khảo sát đề nghị các giảng viên cần nhắc nhở, sát sao giúp các em nhìn nhận một cách khách quan hơn.

Trên đây là báo cáo đánh giá khảo sát chất lượng phục vụ đào tạo của nhà trường năm học 2020-2021 trên cơ sở kết quả, đánh giá, đề nghị các đơn vị đề xuất, nghiên cứu giải pháp các phạm vi 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 hiện nay.

Nơi nhận:

- 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.

**PHÒNG ĐBCL&TT
TRƯỞNG PHÒNG**



ThS. Lê Học Liêm