

Hà Nội, ngày 10 tháng 07 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động phục vụ đào tạo năm học 2023-2024

Kính gửi: - Hiệu trưởng
- Trưởng các Phòng, Khoa, Trung tâm

Căn cứ Quyết định số 413/QĐ-ĐHSPTDTTHN ngày 04 tháng 10 năm 2021 về việc ban hành quy định công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan của trường Đại học Sư phạm Thể dục Thể thao Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 606/QĐ-ĐHSPTDTT Hà Nội ngày 08 tháng 08 năm 2023 về việc ban hành Kế hoạch giảng dạy và học tập các khóa năm học 2023-2024 trình độ đại học chính quy tại Trường ĐHSPTDTT Hà Nội;

Thực hiện Kế hoạch số 546/KH-ĐHSPTDTTHN ngày 18 tháng 08 năm 2023 của Hiệu trưởng trường Đại học Sư phạm Thể dục Thể thao Hà Nội về việc tổ chức lấy ý kiến khảo sát các bên liên quan năm học 2023-2024;

Thực hiện Kế hoạch số 06/KH-ĐBCL&TT ngày 18 tháng 08 năm 2023 về việc lấy ý kiến khảo sát từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên và Công tác phục vụ đào tạo năm học 2023-2024.

Phòng ĐBCL-TT&PC đã triển khai lấy ý kiến phản hồi về công tác phục vụ đào tạo năm học 2023 - 2024 qua tổng hợp kết quả như sau:

I. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1.1. Mục đích khảo sát

- Góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong nhà trường, tạo điều kiện cho người học tham gia đánh giá về chương trình đào tạo và bày tỏ ý kiến về các hoạt động phục vụ, hỗ trợ giảng viên trong hoạt động giảng dạy của các đơn vị liên quan;
- Giúp lãnh đạo nhà trường có thêm thông tin phản hồi từ cán bộ giảng viên, từ đó có thể có những cải tiến, điều chỉnh nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và các hoạt động khác của nhà trường;
- Tiếp thu ý kiến đóng góp của sinh viên (SV) hiểu rõ tâm tư, nguyện vọng của người học nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.
- Là một trong những hoạt động cải tiến chất lượng phục vụ công tác kiểm định cơ sở giáo dục và Chương trình đào tạo.

- Có số liệu minh chứng phục vụ công tác tự đánh giá và đánh giá ngoài.
- Góp phần nâng cao chất lượng Đào tạo.

1.2. Nội dung khảo sát (Phụ lục 1)

Khảo sát với 32 tiêu chí liên quan đến 5 nội dung chính và 1 câu hỏi mở đánh giá sự hài lòng về công tác phục vụ đào tạo như 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 ...)
- Bận hài lòng như thế nào về điều kiện dạy và học (chương trình đào tạo, điều kiện cơ sở vật chất, công nghệ thông tin và học liệu...) đối với quá trình học tập của bản thân.

1.3. Hình thức khảo sát

- Khảo sát bằng phiếu giấy phát trực tiếp.
- Thang đo đánh giá 5 mức được sử dụng trong phiếu khảo sát : 5-Rất tốt, 4-Tốt, 3- Khá, 2-Yếu, 1-Kém.
- Viết báo cáo kết quả sau khi có kết quả tổng hợp.

1.4. Thời gian thực hiện

Từ tháng 04 đến 07/2024 hoàn thiện báo cáo.

1.5. Đối tượng, phạm vi thực hiện

- Sinh viên (SV) các lớp đại học chính quy (ĐHCQ) các khóa K53,K54,K55,K56 đang học tập tại trường.
- Tổng số phiếu phát ra: 1.020 phiếu trả lời; tổng số phiếu thu về: 876 phiếu
- Số phiếu hợp lệ là: 876 phiếu
- Số phiếu không hợp lệ là: 0 phiếu

STT	Khóa, lớp	Tổng số SV	Số sinh viên tham gia khảo sát	Tỷ lệ %
1	D18K53	271	207	76,38
2	D19K54	267	252	94,38
3	D20K55	323	270	83,59
4	D21K56	159	147	92,45
Tổng cộng		1.020	876	85,88

Đánh giá

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

Từ 1.81 <Trung bình \leq 2.6: Kết luận nội dung phản hồi là “Yếu”.

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

Từ 3.41 <Trung bình \leq 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 “Rất tốt”.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1. Kết quả đánh giá khảo sát (Kết quả đánh giá ở phụ lục 2)

- Nhìn vào kết quả tổng hợp lấy ý kiến khảo sát của sinh viên đối với công tác phục vụ Đào tạo của nhà trường năm học 2023 - 2024 với 32 tiêu chí và một câu hỏi mở đánh giá sự hài lòng về công tác phục vụ đào tạo được sinh viên đánh giá cụ thể như sau:

2.1.1. Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo

Lĩnh vực Mục tiêu và nội dung chương trình 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) *Tâm 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 “tốt” trong đó điểm đánh giá cao nhất là tiêu chí: “*Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên*” với số điểm đánh giá là 4,28 điểm, còn tiêu chí có điểm thấp nhất thuộc lĩnh vực này là tiêu chí: “*Chương trình đào tạo cân đối giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành*” là 4,12 điểm.

2.1.2. 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 “tốt”. Tiêu chí có điểm đánh giá thấp nhất là: *Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên* với điểm đánh giá là 4,07 điểm. Có hai tiêu chí có số điểm cao nhất là: *“Sinh viên được cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin về học phần (Chuẩn đầu ra, đề cương, phương pháp học, tài liệu học tập...)”* và tiêu chí *“Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo kịp thời tới sinh viên”* đều đạt số điểm là 4,14 điểm.

2.1.3. 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 “tốt”.

Tiêu chí mà sinh viên đánh giá có điểm đánh giá thấp nhất trong lĩnh vực này là tiêu chí: *“Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập (bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, máy chiếu...)”* với số điểm đánh giá là 3.78 điểm và Tiêu chí có số điểm cao nhất trong lĩnh vực này là: *“Cố vấn học tập (giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập”* đạt 4,10 điểm.

2.1.4. 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) Cảnh 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 dịch vụ của nhà trường* cả 8/8 tiêu chí được đánh giá ở mức “tốt”. Tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất là 4,00 điểm 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 trong trường hợp cần thiết của trạm y tế*”. Còn tiêu chí đánh giá thấp nhất là: *Căn tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện* có số điểm là 3,75 điểm.

2.1.5. 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.

Tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất là: “*Nhà trường có những chính sách hỗ trợ sinh viên tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng*” với số điểm 4,09 điểm, còn lại tiêu chí “*Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên*” là 3,98 điểm được đánh giá thấp nhất.

2.2. Kết quả tỷ lệ đánh giá khảo sát (Kết quả đánh giá ở phụ lục 3)

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 ...).

2.2.1. 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) Tâm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi của Nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của sinh viên.

Kết quả khảo sát cho thấy 6/6 tiêu chí được đánh giá ở mức tốt, tỷ lệ đánh giá dao động từ 77,28% - 88,81%. Trong đó có tiêu chí được đánh giá với số điểm cao nhất là: “Chương trình đào tạo cân đối giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành” với số điểm là 88,81%. Chương trình đào tạo ngành giáo dục thể chất là một loại hình giáo dục có nội dung chuyên biệt là dạy học vận động và phát triển các tố chất vận động của con người nhằm đào tạo sinh viên toàn diện cả về kiến thức chuyên môn, kỹ năng và phẩm chất đạo đức, nghề nghiệp để giảng dạy, nghiên cứu khoa học, huấn luyện và tổ chức các hoạt động thể dục thể thao tại các trường học và các trung tâm, để đáp ứng nhu cầu của xã hội mỗi sinh viên đều phải nâng cao chất lượng học tập cũng như kỹ năng và phẩm chất đạo đức, trong đó nhấn mạnh năng lực thực hành và ý thức trách nhiệm xã hội, đảm bảo cho sinh viên học tập chủ động và trải nghiệm thực tiễn. Sinh viên tốt nghiệp đáp ứng được các yêu cầu kiến thức, trình độ năng lực chuyên môn của nhà tuyển dụng, xã hội. Chương trình đào tạo được thiết kế trên cơ sở tuân thủ các quy định

Tiêu chí có tỷ lệ đánh giá thấp nhất là: *Tâm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi của nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của bạn* là 77,28%. Để hướng tới mục tiêu xây dựng đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực giáo dục thể chất, giáo dục quốc phòng và an ninh, nghiên cứu ứng dụng khoa học về giáo dục thể chất và thể thao trường học nhằm bồi dưỡng những tài năng thể dục thể thao có chất lượng hiệu quả, để trở thành môi trường có uy tín, chất lượng. Nhà trường cần phổ biến rộng rãi đến toàn thể CBVC, SQ, NLD, SV, học viên, hiểu và nắm được giá trị cốt lõi để mỗi người nhận thức được tầm ảnh hưởng to lớn để góp phần xây dựng nhà trường ngày càng lớn mạnh.

Nhận xét: Tiêu chí Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo có 6/6 tiêu chí được sinh viên đánh giá tương đối “tốt” tuy nhiên để nâng cao hơn nữa về nội dung chương trình đào tạo nhà trường cần tăng cường đầu tư để phát triển đội ngũ giảng viên đảm bảo về chất lượng, có trình độ kiến thức chuyên môn sư phạm và kỹ năng nghề nghiệp, tâm nhìn sứ mạng cần được lan tỏa rộng rãi đến người học nhằm nâng cao nhận thức hiểu biết và làm được giá trị cốt lõi.

2.2.2. 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 5/5 lĩnh vực Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo đều được sinh viên đánh giá ở mức “tốt” đạt tỷ lệ từ 77,97 % - 80,37%.

Tiêu chí được đánh giá cao nhất là: *Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến sinh viên* là 80,37%. Để cung cấp các thông tin kiểm tra, đánh giá được thông báo rộng rãi đến toàn thể sinh viên để các em nắm được thời gian thi học kỳ, thi lại, lịch học, thi đăng cấp được phổ biến rộng rãi trên các nhóm lớp, các kênh nội bộ zalo, bảng tin khu vực giảng đường, KTX, ban chủ nhiệm, ban cố vấn học tập để các em nắm bắt được thông tin kịp thời, chính xác và chủ động về thời gian học.

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* đạt tỷ lệ 77,97 %. Kiểm tra và đánh giá là một trong những khâu rất quan trọng để nâng cao chất lượng đào tạo đổi mới phương pháp giảng dạy. Hiện nay các hình thức kiểm tra đánh giá hết sức đa dạng vì vậy giảng viên cũng cần linh hoạt vận dụng các hình thức phù hợp đối tượng người học nhằm đánh giá một cách công bằng, chính xác kết quả học tập rèn luyện của sinh viên, đồng thời khuyến khích tạo động lực giúp sinh viên sáng tạo chủ động trong học tập. Với ngành học mang tính đặc thù riêng để hoạt động kiểm tra đánh giá người học ở nhiều thời điểm ở mỗi bài, mỗi chương, mỗi tín chỉ thì quy trình đánh giá ở tất cả các công đoạn cần xác định rõ nội dung, mục tiêu bài học, phương pháp tiến hành, đánh giá hình thức và công cụ đánh giá, ngoài đánh giá theo định hướng kết quả đã đạt được còn định hướng phát triển năng lực tự chủ, khơi gợi niềm say mê, sáng tạo thỏa mãn đam mê, học hỏi giúp người học càng thêm phần khích trong học tập.

Nhận xét: Nhìn chung tiêu chí Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo đều được sinh viên đánh giá ở mức “tốt” tuy nhiên có một số tiêu chí sinh viên chưa được hài lòng, còn đánh giá thấp do vậy các phòng, khoa, trung tâm cần có kế hoạch cụ thể thông báo kịp thời để các em chủ động nắm rõ được kế hoạch học tập.

2.2.3. 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.*

Qua khảo sát cho thấy Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên được sinh viên đánh giá ở mức cao tỷ lệ đánh giá từ 67,01 % - 77,97 %. Cả 10/10 tiêu chí được đánh giá ở mức “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 77,97% . Ban cố vấn học tập là người được phân công làm nhiệm vụ trợ giúp cho SV trong quá trình học tập, tư vấn và hỗ trợ sinh viên phát huy tối đa khả năng học tập, rèn luyện giúp đỡ sinh viên trong các hoạt động học tập và nghiên cứu khoa học, theo dõi quá trình học tập giúp sinh viên điều chỉnh kịp thời hoặc đưa ra những lựa chọn đúng đắn. Cố vấn học tập không chỉ là nhà giáo mà còn là những người định hướng khơi gợi tiềm năng mà còn giúp các em nhìn nhận những vấn đề mà các em đang gặp trong quá trình thực hiện vai trò của mình, thì các thầy cô còn đồng hành với các em trong công tác giáo dục chính trị, tư tưởng, đạo đức, lối sống là cầu nối giữa nhà trường với sinh viên, giúp các em hoàn thiện bản thân.

Xếp thứ hai là tiêu chí: *Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi sinh viên gặp khó khăn* chiếm tỷ lệ là 73,51%. Cùng với các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học nhà trường rất quan tâm đến các hoạt động hỗ trợ sinh viên. Các sinh viên tham gia học tập, rèn luyện tại trường có cơ hội nhận được các chính sách hỗ trợ toàn diện từ học bổng, miễn giảm học phí, giới thiệu việc làm, cố vấn học tập, định hướng nghề nghiệp, tư vấn sức khỏe tâm lý,... khen thưởng các sinh viên có thành tích tốt trong học tập, hoạt động nghiên cứu khoa học, huấn luyện và trải nghiệm các kỹ năng mềm. Hoạt động

hỗ trợ sinh viên của nhà trường mang tính thiết thực, có chiều sâu, phù hợp với nhu cầu và hoàn cảnh thực tế của các sinh viên.

Tiêu chí có tỷ lệ đánh giá thấp nhất là *Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng.* chiếm tỷ lệ 67,01%. Để chuẩn bị bước vào năm học mới các phòng chức năng rà soát, phối hợp với nhau để xây dựng kế hoạch, sửa chữa cơ sở vật chất ở KTX do chưa kịp thời còn chậm khắc phục, có một số ý kiến sinh viên phản ánh tình trạng nước sinh hoạt ở các khu KTX còn bản chất lượng nước không được tốt như màu vàng, chất sắt nhiều cặn vôi, nhiều phòng hệ thống ống nước, vôi bị tắc không sử dụng được, các khu dịch vụ cần được kiểm tra thường xuyên như điện, nước hệ thống bóng đèn phải được kiểm tra thường xuyên, các hành lang còn nhiều rác vớt bừa bãi, các phòng cần được sắp xếp hợp lý, khoa học để đảm bảo không bị xáo trộn ảnh hưởng đến sinh hoạt chung của sinh viên.

Nhận xét: Tiêu chí Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên có 10/10 tiêu chí được sinh viên đánh giá ở mức “Tốt” từ kết quả đánh giá trên về kết quả học tập được ban cố vấn học tập thường xuyên đôn đốc nhắc nhở, theo dõi, sát sao giúp các em có những định hướng đúng đắn lựa chọn, để đảm bảo quyền lợi, các chính sách thì cán bộ cần nắm rõ các quy định thông tin kịp thời để đảm bảo các em được nhận kịp thời.

2.2.4. 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) *Căng 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.*

Qua bảng tổng hợp kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ hài lòng của sinh viên đối với lĩnh vực Chất lượng dịch vụ của nhà trường được sinh viên đánh giá từ 75,91 % - 64,49%. Trong đó tiêu chí được đánh giá có tỷ lệ ở mức cao nhất là: *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 được sinh viên đánh giá là 75,91%. Nhằm đổi mới phong cách thái độ phục vụ hướng đến sự hài lòng của người bệnh nhằm đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe ban đầu cho CB, GV, CNV và sinh viên trong trường, đội ngũ trạm y tế phục có thái độ phục vụ nhiệt tình, chu đáo có trách nhiệm, cơ sở vật chất có đầy đủ trang thiết bị cần thiết phục vụ thực hiện sơ cứu, cấp cứu và chăm sóc sức khỏe cho người học, các trang thiết bị tối thiểu gồm giường khám bệnh, tủ đựng trang thiết bị y tế, tủ đựng thuốc và một số thuốc thiết yếu phục vụ cho công tác sơ cấp cứu theo quy định hướng dẫn chuyên môn kỹ thuật về khám chữa bệnh khi phát sinh trường hợp sơ cứu, cấp cứu trong trường hợp chuyển tuyến cần thiết để đảm bảo sức khỏe cho người bệnh, nhân viên y tế cần linh hoạt hơn để không xảy ra trường hợp đáng tiếc nào.

Tiêu chí cao thứ hai là: *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 SV có hoàn cảnh khó khăn* được đánh giá có tỷ lệ cao thứ hai chiếm tỷ lệ là 75,23%. 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 SV, 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 SV với nhà tuyển dụng ở các trung tâm câu lạc bộ. Tạo điều kiện cho SV có hoàn cảnh khó khăn làm thêm để cải tạo cuộc sống, hỗ trợ cho những SV có hoàn cảnh khó khăn có chỗ ở, đi lại.

Tiêu chí có tỷ lệ đánh giá thấp nhất là: *Căn tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện* với tỷ lệ là 75,23%. Công tác vệ sinh an toàn thực phẩm được nhà trường đặt lên hàng đầu và phân công cho trạm y tế phối hợp với trung tâm y tế huyện tổ chức phối hợp, kiểm tra định kỳ thực phẩm thường xuyên tại bếp ăn nhà trường và được cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm. Tuy nhiên do hệ thống cơ sở vật chất lâu ngày xuống cấp, mặc dù được sửa chữa, cải tạo, nâng cấp để phục vụ SV 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 bữa ăn của SV. Bên cạnh đó đội ngũ đầu bếp phục vụ chưa được chuyên nghiệp, nên chưa đảm bảo vẫn còn xảy ra sai sót khi phục vụ, thực phẩm cần rõ nguồn gốc xuất xứ để đảm bảo những bữa ăn được cải thiện nâng cao chất lượng.

Tiêu chí Chất lượng dịch vụ của nhà trường được đánh giá cả 8/8 đều được sinh viên đánh giá “tốt” Chất lượng dịch vụ y tế của nhà trường cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe định kỳ cho CB,CNV, SV quá trình sơ cấp cứu kịp thời không có trường hợp nào đáng tiếc xảy ra, các chế độ chính sách xã hội tìm kiếm nguồn học bổng luôn được kịp thời. Với tiêu chí đánh giá thấp nhất căn tin nhà bếp là nơi chế biến sản phẩm ăn uống cần được cải tạo, kang trang sạch sẽ, các thực phẩm cần được đảm bảo đúng quy định vệ sinh an toàn toàn thực phẩm.

2.2.5. 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;* (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 sinh viên.*

Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất chiếm là: 77,86% *Nhà trường có những chính sách hỗ trợ sinh viên tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng.* Khi tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng sẽ giúp các em trau dồi được những trải nghiệm và kỹ năng thực tiễn được đóng góp một phần công sức cho xã hội, giúp các em có trách nhiệm hơn là một trải nghiệm hữu ích. Bên cạnh đó nhà trường cần xây dựng quy chế hoạt động kết nối cụ thể để sinh viên nắm được quyền lợi thì tham gia trải nghiệm kỹ năng, như hỗ trợ kinh phí đi lại, tiền ăn, ở đối với những sinh viên tích cực tham gia các hoạt động tình nguyện viên, câu lạc bộ, đội, nhóm, nhà trường cần có những chính sách hay những hành động ý nghĩa nhằm khích lệ, động viên tinh thần giúp các em có thêm động lực, như trao giấy khen, giấy chứng nhận để các em có động lực phấn đấu cho những hoạt động đóng góp cho xã hội.

Tiêu chí có tỷ lệ đánh giá thấp nhất *Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên* là 75,57 %. Đoàn thanh niên cần xây dựng kế hoạch cụ thể, rõ ràng với các nội dung phù hợp, hình thức đa dạng nhằm thu hút đông đảo sinh viên tích cực hưởng ứng tham gia các hoạt động phong trào phải chuẩn bị chu đáo, tổ chức an toàn, có hiệu quả mang tính giáo dục cao, thời gian linh hoạt hơn không ảnh hưởng đến thời gian học, ôn thi để các em có thời gian tham gia vào các hoạt động chung của nhà trường.

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.

2.2.6. Đánh giá sự hài lòng về công tác phục vụ đào tạo

Tiêu chí: *Bạn hài lòng như thế nào về điều kiện dạy và học (chương trình đào tạo, điều kiện cơ sở vật chất, công nghệ thông tin và học liệu ...) đối với quá trình học tập của bản thân.* Có 5 mức độ đánh giá “Rất hài lòng” có 276 phiếu chiếm tỷ lệ 31,51%, “Hài lòng” có 380 phiếu chiếm 43,38%, “Phân vân” có 183 phiếu chiếm tỷ lệ 20,89%, “Không hài lòng” có 31 phiếu chiếm tỷ lệ 3,54% và “Rất không hài lòng” có 6 phiếu chiếm 0,68%. Qua kết quả khảo sát đánh giá sự hài lòng về công tác phục vụ đào tạo của nhà trường đại đa số sinh viên đã hài lòng đối với chất lượng chương trình đào tạo đây là yếu tố then chốt quyết định đến chất lượng dịch vụ. Để nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với chương trình đào tạo phải phù hợp yêu cầu người học, đáp ứng thị trường lao động và yêu cầu của xã hội giúp người học được tham quan, thực tập, tiếp xúc với môi trường thực tế và thường xuyên cập nhật, đổi mới chương trình đào tạo cho phù hợp với nhu cầu nhân lực của xã hội và đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên. Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ dạy và học của nhà trường đáp ứng khá tốt nhu cầu học tập, nghiên cứu khoa học của sinh viên trong nhiều năm qua nhà trường đã có nhiều cải tiến, đầu tư cho phát triển cơ sở hạ tầng và trang thiết bị phục vụ dạy và học. Hiện nay ngành công nghệ thông tin là một trong những ngành học được chú trọng trong hệ thống đào tạo của nhà trường, nó được xem là ngành đào tạo mũi nhọn hướng đến sự phát triển của công nghệ và khoa học kỹ thuật trong thời đại số hóa ngày nay giúp người học được tiếp cận máy tính và các phần mềm để phân phối và xử lý các dữ liệu thông tin, đồng thời dùng để trao đổi, lưu trữ và chuyển đổi các dữ liệu thông tin dưới nhiều hình thức khác nhau, các phòng máy được lắp đặt hỗ trợ kịp thời để phục vụ học tập như các môn tin học, ngoại ngữ giúp cho việc dạy và học trở nên đơn giản nhưng vẫn mang lại hiệu quả cao trong công tác giảng dạy và học tập.

***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, và một câu hỏi mở đánh giá sự hài lòng về công tác phục vụ đào tạo, 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.

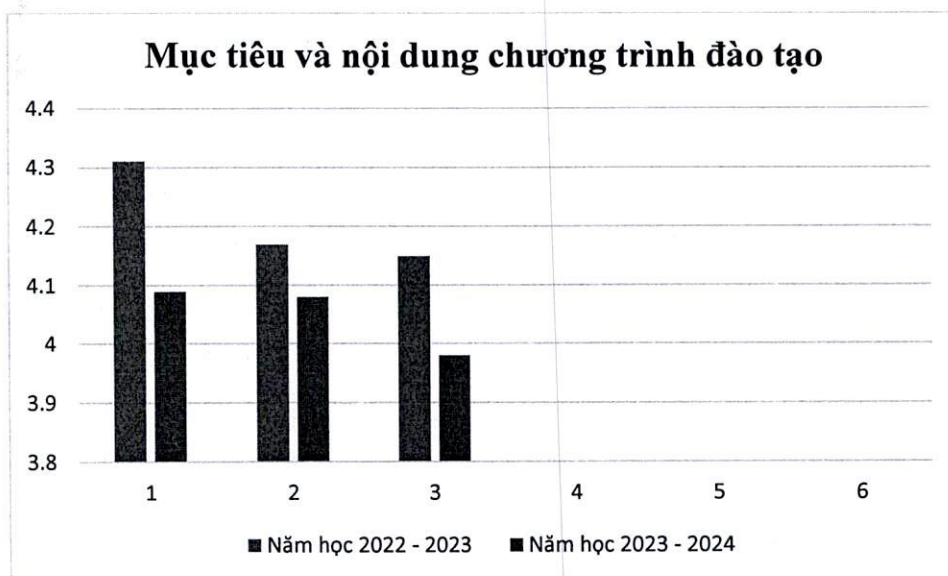
+ Có hai tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất: “*Chương trình đào tạo cân đối giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành*” và tiêu chí “*Tỷ lệ phân bổ giữa lý thuyết và thực hành hợp lý*” đạt tỷ lệ 87,10% - 88,81%.

+ Các tiêu chí sinh viên đánh giá thấp nhất là: “*Căng tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện*”; “*Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng*” và tiêu chí “*Công tác vệ sinh môi trường an ninh trong ký túc xá*” chỉ đạt 64,49% - 67,01%.

2.3. Kết quả đối sánh điểm trung bình của các lĩnh vực khảo sát năm học 2022– 2023 và năm học 2023 – 2024.

2.3.1. Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo

Căn cứ vào điểm trung bình của lĩnh vực *Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo*, so với giá trị trung bình của thang đo Likert, tiến hành đối sánh điểm đánh giá trung bình của lĩnh vực của năm học 2022 - 2023 và năm học 2023 - 2024. Kết quả được thể hiện tại biểu đồ 1 dưới đây.

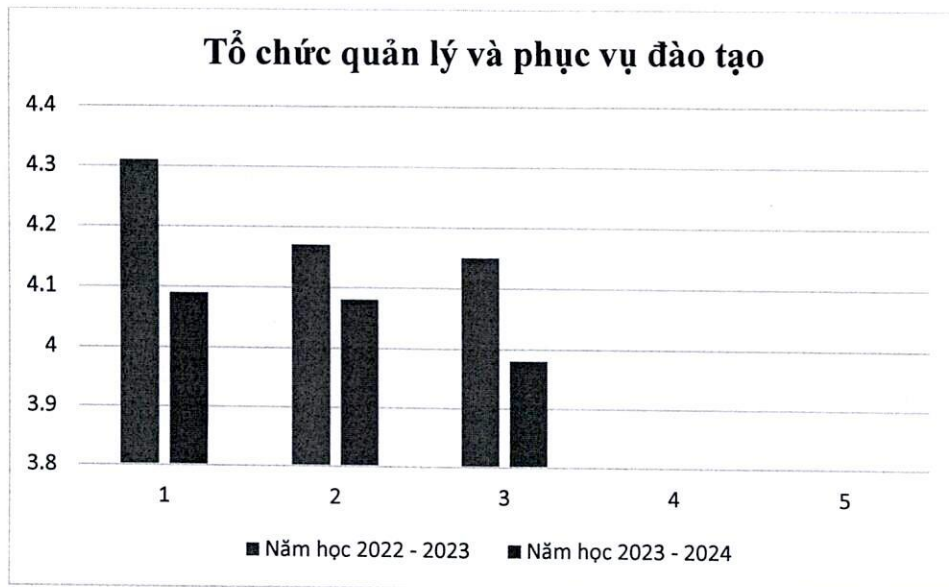


Biểu đồ 1. Kết quả đối sánh điểm trung bình Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo năm học 2022 - 2023 và năm học 2023 - 2024.

Từ kết quả của biểu đồ 1 ta thấy, tất cả các tiêu chí khảo sát về *Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo* của năm học 2023 - 2024 đều cao hơn năm học 2022 - 2023. Điểm đánh giá trung bình thấp nhất của lĩnh vực năm học 2022 - 2023 chỉ là 4.11 còn của năm học 2023 - 2024 là 4.12. Còn điểm đánh giá trung bình cao nhất của lĩnh vực năm học 2022 - 2023 chỉ là 4.20, còn của năm học 2023 - 2024 là 4.28.

2.3.2. Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo

Dựa vào điểm trung bình của lĩnh vực *Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo*, so với giá trị trung bình của thang đo Likert, tiến hành đối sánh điểm đánh giá trung bình của lĩnh vực của năm học 2022 – 2023 và năm học 2023 – 2024. Kết quả được thể hiện tại biểu đồ 2:

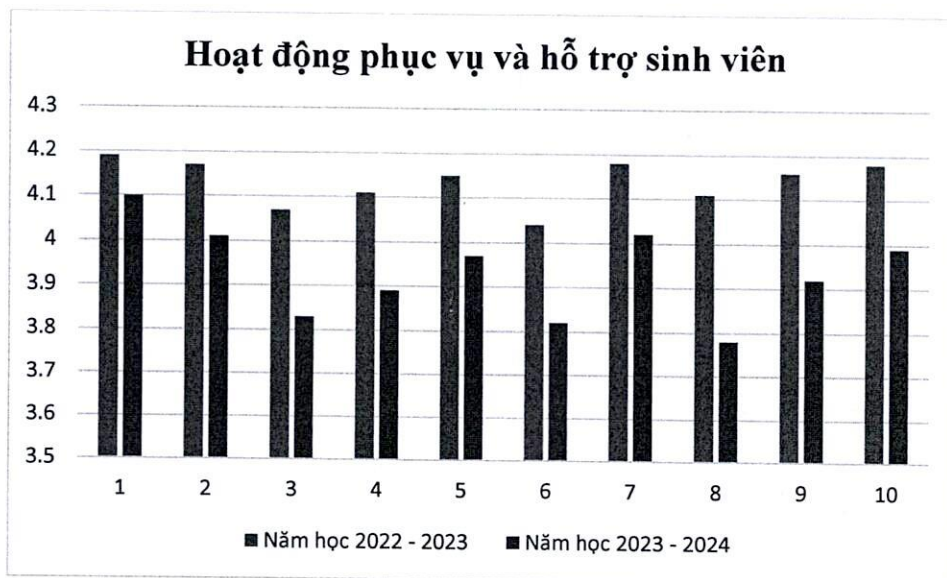


Biểu đồ 2. Kết quả đối sánh điểm trung bình Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo năm học 2022 - 2023 và năm học 2023 - 2024.

Từ kết quả đối sánh trên ta thấy, tất cả các tiêu chí khảo sát về *Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo* của năm học 2022 - 2023 đều cao hơn năm học 2023 - 2024. Điểm đánh giá trung bình thấp nhất của lĩnh vực năm học 2022 - 2023 chỉ là 4.16 còn của năm học 2023 - 2024 là 4.07. Còn điểm đánh giá trung bình cao nhất của lĩnh vực năm học 2022 - 2023 chỉ là 4.23, còn của năm học 2023 - 2024 là 4.14.

2.3.3. Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên

Dựa vào điểm trung bình của lĩnh vực *Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên*, so với giá trị trung bình của thang đo Likert, tiến hành đối sánh điểm đánh giá trung bình của lĩnh vực của năm học 2022 - 2023 và năm học 2023 - 2024. Kết quả được thể hiện tại biểu đồ 3:



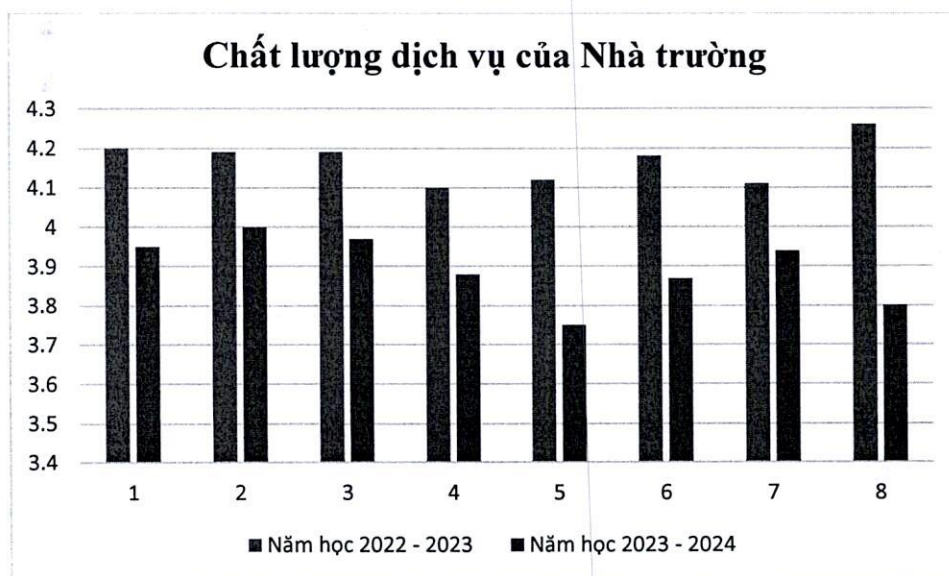
Biểu đồ 3. Kết quả đối sánh điểm trung bình Hoạt động phục vụ và hỗ trợ

sinh viên năm học 2022- 2023 và năm học 2023 – 2024.

Từ kết quả đối sánh trên ta thấy, tất cả các tiêu chí khảo sát về *Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên* của năm học 2022 – 2023 đều cao hơn năm học 2023 – 2024. Điểm đánh giá trung bình thấp nhất của lĩnh vực năm học 2022 – 2023 chỉ là 4.04, còn của năm học 2023 – 2024 là 3.78. Còn điểm đánh giá trung bình cao nhất của lĩnh vực năm học 2022 – 2023 là 4.19, còn của năm học 2023 – 2024 là 3.78.

2.3.4. *Chất lượng dịch vụ của Nhà trường*

Dựa vào điểm trung bình của lĩnh vực *Chất lượng dịch vụ của Nhà trường*, so với giá trị trung bình của thang đo Likert, tiến hành đối sánh điểm đánh giá trung bình của lĩnh vực của năm học 2022 – 2023 và năm học 2023 – 2024. Kết quả được thể hiện tại biểu đồ 4:

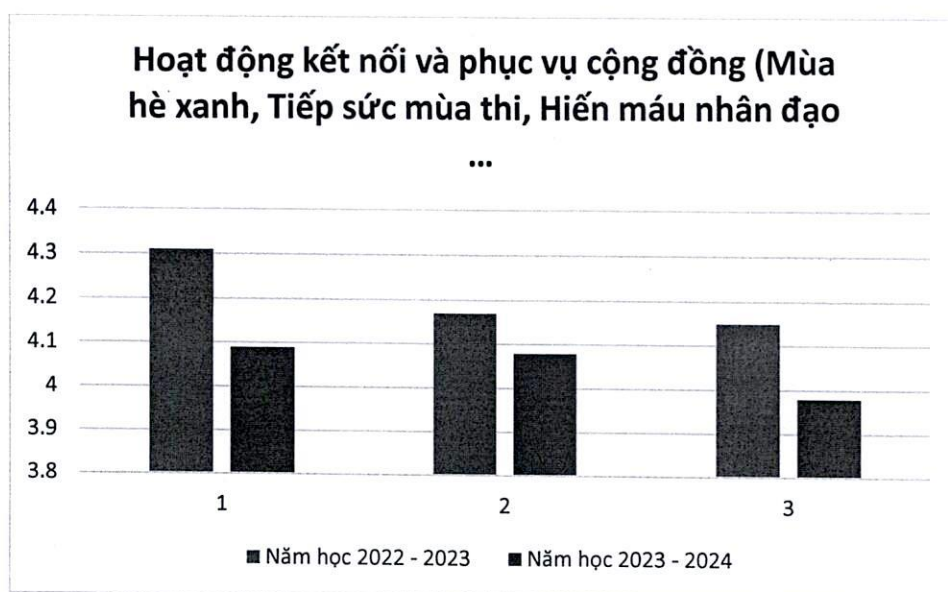


Biểu đồ 4. Kết quả đối sánh điểm trung bình *Chất lượng dịch vụ của Nhà trường* năm học 2022- 2023 và năm học 2023 – 2024.

Từ kết quả đối sánh trên ta thấy, tất cả các tiêu chí khảo sát về *Chất lượng dịch vụ của Nhà trường* của năm học 2022 – 2023 đều cao hơn năm học 2023 – 2024. Điểm đánh giá trung bình thấp nhất của lĩnh vực năm học 2022 – 2023 là 4.10, còn của năm học 2023 – 2024 là 3.75. Còn điểm đánh giá trung bình cao nhất của lĩnh vực năm học 2022 – 2023 chỉ là 4.26, còn của năm học 2023 – 2024 là 4.00.

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

Dựa vào điểm trung bình của lĩnh vực *Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo ...)*, so với giá trị trung bình của thang đo Likert, tiến hành đối sánh điểm đánh giá trung bình của lĩnh vực của năm học 2022 – 2023 và năm học 2023 – 2024. Kết quả được thể hiện tại biểu đồ 5:



Biểu đồ 5. Kết quả đối sánh điểm trung bình Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo ... năm học 2022-2023 và năm học 2023 – 2024.

Từ kết quả đối sánh trên ta thấy, tất cả các tiêu chí khảo sát về *Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo ...* của năm học 2022 – 2023 đều cao hơn năm học 2023 – 2024. Điểm đánh giá trung bình thấp nhất của lĩnh vực năm học 2022 – 2023 chỉ là 4.15, còn của năm học 2023 – 2024 là 3.98. Còn điểm đánh giá trung bình cao nhất của lĩnh vực năm học 2022 – 2023 chỉ là 4.31, còn của năm học 2023 – 2024 là 4.31.

III. KIẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN

3.1. Kiến nghị

Dựa trên kết quả phiếu khảo sát về công tác phục vụ đào tạo, sinh viên có một số ý kiến như sau:

- Các phương tiện phục vụ công tác giảng dạy như bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, projector trong phòng học cần được nâng cấp sửa chữa.
- Nhà trường cần sắp xếp hợp lý thời gian cho sinh viên học lại, thi lại theo kế hoạch.
- Giáo trình cấp phát cho sinh viên triển khai sớm hơn để các em có tài liệu phục vụ cho việc học.
- Giải quyết sớm tiền trợ cấp, học bổng từng học kỳ.
- Nhà trường cần thông báo sớm cho những SV trong diện cảnh báo học vụ để các em nắm được kế hoạch học tập.
- Giảng viên giảng dạy các học phần lý luận cần nghiêm khắc hơn đối với sinh viên đi học muộn và trang phục không đúng khi lên lớp.

- Cổng thông tin điện tử của nhà trường cần được triển khai nhanh và sớm đưa vào hoạt động để giúp các em truy cập thông tin về tình hình học tập hàng ngày.
- Nhà trường tạo ra nhiều sân chơi, câu lạc bộ, các buổi ngoại khóa để sinh viên có cơ hội tham gia giao lưu.
- Các khoản thu cần được thông báo rõ ràng ở mỗi học kỳ, có chữ ký và dấu của nhà trường để sinh viên về báo với gia đình.
- Đề nghị nhà trường lắp camera tại các KTX để tăng cường công tác đảm bảo an ninh trật tự trong khu nội trú.
- Phòng QLĐT-KH&HTQT cần điều chỉnh kế hoạch giảng dạy và học tập sắp xếp môn bơi kết thúc sớm hơn.
- Công tác thu tiền học phí còn chậm cần triển khai sớm hơn trước khi các em ra trường.
- Nước sinh hoạt ở các khu KTX bẩn, màu vàng, chất sắt nhiều cặn vôi, nhiều phòng ống nước bị hỏng, bị tắc.
- Đề nghị quản lý KTX khi nhận được đơn đề nghị về việc sửa chữa kịp thời một số hạng mục ở các phòng báo hỏng về nước bẩn tràn lên lâu ngày nhiều muỗi, mùi hôi, điều hòa cần bảo dưỡng định kỳ, thu tiền không đúng niên hạn và vệ sinh ngoài hành lang.

3.2 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 và một câu hỏi mở đánh giá sự hài lòng về công tác phục vụ đào tạo, được xây dựng trong phiếu khảo sát đã phản ánh đầy đủ, khách quan về hoạt động đào tạo của nhà trường.

Trong những năm qua nhà trường đã không ngừng nỗ lực trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ, phát triển và cải tiến nội dung chương trình đào tạo, tổ chức quản lý phục vụ đào tạo, hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên, chất lượng dịch vụ của nhà trường, các hoạt động kết nối phục vụ cộng đồng. Trong quá trình đó các ý kiến đánh giá, góp ý của sinh viên và các bên liên quan có ý nghĩa đặc biệt quan trọng là cơ sở để Nhà trường thực hiện những điều chỉnh, cải tiến liên tục để không ngừng nâng cao chất lượng các mặt hoạt động, bảo đảm chất lượng đào tạo của nhà trường ngày càng được nâng cao phù hợp với tầm nhìn, sứ mạng và triết lý giáo dục của nhà trường, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của xã hội, kết quả khảo sát phục vụ đào tạo là cơ sở quan trọng để nhà trường rà soát, bổ sung và điều chỉnh các chính sách phù hợp về vật chất lẫn tinh thần, giúp CB,VC, NLD có điều kiện tốt hơn trong thực hiện nhiệm vụ.

Các đơn vị, cá nhân có liên quan trong trường căn cứ vào kết quả khảo sát cần

nghiêm túc nhìn nhận, triển khai kế hoạch rà soát, cải tiến chất lượng trong thời gian đến, văn bản về (nếu có) của đơn vị gửi về Phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra.

Kết quả khảo sát là cơ sở dữ liệu quan trọng để nhà Trường điều chỉnh các hình thức kiểm tra đánh giá người học cho phù hợp với thực tế đầu tư thêm cơ sở vật chất đáp ứng nhu cầu đào tạo, phục vụ người học tốt hơn. Trường có số liệu báo cáo Cục quản lý chất lượng, công khai tới người học, người dạy và các bên liên quan là minh chứng để phục vụ công tác tự đánh giá và đánh giá ngoài.

*** Nơi nhận:**

- HĐT, BGH (để báo cáo);
- Các đơn vị (để cải tiến);
- Đăng website của Trường;
- Lưu: VT, ĐBCL-TT&PC;

TL.HIỆU TRƯỞNG
TRƯỞNG PHÒNG ĐBCL-TT&PC



The image shows a red circular official stamp of the Faculty of Physical Education and Sports, Hanoi National University of Education. The text inside the stamp reads "TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM THỂ DỤC THỂ THAO HÀ NỘI". Overlaid on the stamp is a blue ink signature.

Lê Học Liêm

PHỤ LỤC 2

TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐIỂM ĐÁNH GIÁ CỦA SINH VIÊN VỀ CÔNG TÁC
PHỤC VỤ ĐÀO TẠO NĂM HỌC 2023-2024

STT	NỘI DUNG KHẢO SÁT	Số phiếu đánh giá				Mức độ đánh giá		
		Rất tốt	Tốt	Khá	Yếu	Kém	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	232	546	86	7	5	4.12	Tốt
2	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	357	406	98	10	5	4.24	Tốt
3	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội	376	377	108	12	3	4.26	Tốt
4	Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	398	358	104	13	3	4.28	Tốt
5	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	386	350	123	13	4	4.24	Tốt
6	Tâm nhìn, sự mạng, giá trị cốt lõi của Nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của bạn	363	314	168	24	7	4.13	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.	352	337	145	34	8	4.12	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...)	345	352	148	26	5	4.14	Tốt
9	Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến sinh viên	346	358	133	32	7	4.14	Rất tốt
10	Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên.	340	343	134	44	15	4.07	Tốt
11	Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập	369	331	132	36	8	4.16	Rất tốt

III	Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên							Tốt
12	Cố vấn học tập (giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập	346	337	148	34	11	4.10	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	325	318	171	49	13	4.01	Tốt
14	Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	283	304	207	55	27	3.83	Tốt
15	Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho sinh viên	300	299	198	50	29	3.89	Tốt
16	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi sinh viên gặp khó khăn	314	330	162	45	25	3.97	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.	285	303	191	64	33	3.82	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.	305	334	185	43	9	4.02	Tốt
19	Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập (Bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, máy chiếu)	276	314	186	62	38	3.78	Tốt
20	Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành.	289	322	191	52	22	3.92	Tốt
21	Sách, tài liệu tham khảo, phòng đọc ở Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu	282	320	199	53	22	3.99	Tốt
IV	Chất lượng dịch vụ của Nhà trường							Tốt
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.	274	358	191	39	14	3.95	Tốt

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	296	369	170	41	10	4.00	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)	293	366	154	49	14	3.97	Tốt
25	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt	282	326	184	69	15	3.88	Tốt
26	Căn tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện	268	297	200	83	28	3.75	Tốt
27	Dịch vụ thu tiền điện nước cho sinh viên hợp lý đảm bảo đúng quy định.	283	308	197	68	20	3.87	Tốt
28	Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong việc thu tiền thi lại, học lại cho sinh viên các khóa.	298	320	190	55	13	3.94	Tốt
29	Công tác vệ sinh môi trường an ninh trong ký túc xá	278	309	189	73	27	3.80	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	327	355	149	35	10	4.09	Rất tốt
31	Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho sinh viên	336	339	152	40	9	4.08	Tốt
32	Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên	313	349	154	51	9	3.98	Tốt

**TỔNG HỢP KẾT QUẢ TỶ LỆ ĐÁNH GIÁ CỦA SINH VIÊN VỀ CÔNG TÁC
PHỤC VỤ ĐÀO TẠO NĂM HỌC 2023-2024**

STT	NỘI DUNG KHẢO SÁT	Tỷ lệ %					Mức độ đánh giá	
		Rất tốt	Tốt	Khá	Yếu	Kém	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	26.48	62.33	9.82	0.80	0.57	88.81	84.91
2	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	40.75	46.35	11.19	1.14	0.57	87.10	
3	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội	42.92	43.04	12.33	1.37	0.34	85.96	
4	Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	45.43	40.87	11.87	1.48	0.34	86.30	
5	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	44.06	39.95	14.04	1.48	0.46	84.01	
6	Tâm nhìn, sự mạng, giá trị cốt lõi của Nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của bạn	41.44	35.84	19.18	2.74	0.80	77.28	
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	40.18	38.47	16.55	3.88	0.91	78.65	79.29
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...)	39.38	40.18	16.89	2.97	0.57	79.56	
9	Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến sinh viên	39.50	40.87	15.18	3.65	0.80	80.37	

Kết quả đối sánh giữa hai năm học 2022-2023 và năm học 2023-2024

NỘI DUNG KHẢO SÁT		Năm học 2022-2023	Năm học 2023-2024
STT			
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	4.14	4.12
2	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	4.11	4.24
3	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội	4.15	4.26
4	Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	4.18	4.28
5	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	4.20	4.24
6	Tâm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi của Nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của bạn	4.15	4.13
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.	4.17	4.12
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...)	4.23	4.14
9	Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến sinh viên	4.22	4.14
10	Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên.	4.16	4.07
11	Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập	4.22	4.16

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	4.19	4.10
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	4.17	4.01
14	Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	4.07	3.83
15	Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho sinh viên	4.11	3.89
16	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi sinh viên gặp khó khăn	4.15	3.97
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.	4.04	3.82
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.	4.18	4.02
19	Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập (Bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, máy chiếu)	4.11	3.78
20	Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành.	4.16	3.92
21	Sách, tài liệu tham khảo, phòng đọc ở Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu	4.18	3.99
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.	4.20	3.95

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 trường hợp cần thiết của trạm y tế	4.19	4.00
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)	4.19	3.97
25	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt	4.10	3.88
26	Căn tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện	4.12	3.75
27	Dịch vụ thu tiền điện nước cho sinh viên hợp lý đảm bảo đúng quy định.	4.18	3.87
28	Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong việc thu tiền thi lại, học lại cho sinh viên các khóa.	4.11	3.94
29	Công tác vệ sinh môi trường an ninh trong ký túc xá	4.26	3.80
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	4.31	4.09
31	Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho sinh viên	4.17	4.08
32	Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên	4.15	3.98