

Số: *16* /BC-ĐBCL&TT

Hà Nội, ngày 16 tháng 05 năm 2023

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT  
LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ NGƯỜI HỌC VỀ HOẠT ĐỘNG  
PHỤC VỤ ĐÀO TẠO NĂM HỌC 2022 - 2023**

**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 456/QĐ-ĐHSPTDTT Hà Nội ngày 02 tháng 08 năm 2022 về việc ban hành Kế hoạch giảng dạy và học tập các khóa năm học 2022-2023 trình độ đại học chính quy tại Trường ĐHSPTDTT Hà Nội;

Thực hiện Kế hoạch số 480/KH-ĐHSPTDTTHN ngày 19 tháng 09 năm 2022 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 2022-2023;

Thực hiện Kế hoạch số 03/KH-ĐBCL&TT ngày 27 tháng 09 năm 2022 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 2022-2023

Phòng ĐBCL&TT đã triển khai lấy ý kiến phản hồi về công tác phục vụ đào tạo năm học 2022 - 2023 qua tổng hợp kết quả như sau:

**I. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1.1. Mục đích khảo sát**

- 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 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 ...)

### 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 06/2023 hoàn thiện báo cáo.

### 1.5. Đối tượng, phạm vi thực hiện

- Sinh viên (SV) các lớp đại học chính quy (ĐHCQ) các khóa K52, K53, K54, K55 đang học tập tại trường.
- Tổng số phiếu phát ra: 1.198 phiếu trả lời; tổng số phiếu thu về: 1.198 phiếu
- Số phiếu hợp lệ là: 930 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	D17K52	227	171	75,33
2	D18K53	314	241	76,75
3	D19K54	290	229	78,96
4	D20K55	367	289	78,74
<b>Tổng cộng</b>		<b>1.198</b>	<b>930</b>	<b>77,62</b>

### 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 3)

- 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 2022 - 2023 với 32 tiêu chí 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) 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 “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, 20 điểm, còn tiêu chí có điểm thấp nhất thuộc lĩnh vực này là tiêu chí: Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành là 4,11 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 4,16 điểm. Còn 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...) là 4,23 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: *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 4,04 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 4,19 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, 26 điểm là tiêu chí: *Công tác vệ sinh môi trường an ninh trong ký túc xá.*

Còn tiêu chí đánh giá thấp nhất là: *Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt đạt 4, 10 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 4,31 điểm, còn lại tiêu chí *Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên* là 4,15 điểm.

## **2.2. Kết quả**

### **tỷ lệ đánh giá khảo sát (Kết quả đánh giá ở phụ 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 ...). (Kết quả đánh giá ở phụ 3)

#### **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 75, 16% - 80, 54 %. Trong đó có tiêu chí được đánh giá có số điểm cao nhất là: *Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên* đạt 80, 54%. Việc công khai chuẩn đầu ra của CTĐT để người học nắm được các nội dung đào tạo trong quá trình học cần đạt được sau khi hoàn thành khóa học của một ngành/chuyên ngành giúp người học chủ động hơn trong học tập đồng thời cập nhật được các kiến thức và kỹ năng

hữu ích. Việc căn cứ chuẩn đầu ra sẽ giúp sinh viên trau dồi, bồi dưỡng kiến thức của mình, từ đó có những kiến nghị với giảng viên hoặc các bộ phận quản lý công tác đào tạo để giúp họ đạt được những chuẩn mực nhất định. Ở một góc độ khác chuẩn đầu ra phổ biến đến sinh viên cũng là một kênh thông tin giúp người học định hướng được nghề nghiệp trong tương lai.

Tiêu chí có tỷ lệ đánh giá thấp nhất là: *Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý* là 75, 16%. Để phân bố hợp lý giữa lý thuyết và thực hành các môn học còn mang nặng tính lý thuyết, các giờ học thực hành rất còn ít. Cần phải có biện pháp khắc phục làm sao để phù hợp giữa lý thuyết và thực hành, lý thuyết sẽ được sinh viên áp dụng trong thực hành, các giờ học thực hành lên chiếm tỷ lệ cao hơn để sinh viên khi tốt nghiệp ra trường không bỡ ngỡ với những nghiệp vụ, tình huống phát sinh thực tế. Trong quá trình biên soạn tài liệu cần có sự gắn kết giữa lý thuyết với thực tiễn vẫn còn những hạn chế một số các bài tập tình huống chưa sát với thực tế sinh động, để vận dụng được lý thuyết vào thực tế đây là hai yếu tố song hành bổ trợ lẫn nhau.

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, để kết hợp hài hòa có hiệu quả việc ứng dụng lý thuyết và thực hành trong quá trình biên soạn nội dung giáo trình cần chặt chẽ mang tính ứng dụng cao để vận dụng các kiến thức vào bài giảng được sâu rộng hơn.

### **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 79,57 % - 82,90%.

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 82, 90%. Cung cấp các thông tin về hoạt

động đào tạo được công khai phổ biến, rộng rãi đến sinh viên giúp người học nắm rõ được thời khóa biểu, kế hoạch học tập, các kỳ thi được cập nhật trên trang thông tin nội bộ, thông qua hệ thống Zalo, messenger, bảng tin khu hiệu bộ, giảng đường, KTX giúp sinh viên 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 79,57 %*. Trong quá trình đào tạo đánh giá kết quả học tập là việc thiết lập một quá trình đo kết quả học tập, để sinh viên biết được năng lực học tập của mình tới đâu từ đó sẽ có những biện pháp lựa chọn phương pháp học phù hợp với bản thân đồng thời cung cấp cho SV biết được kết quả học tập của mình, giúp giảng viên đánh giá hữu ích việc dạy học. Để nâng cao chất lượng hơn nữa về việc đánh giá cho điểm để đảm bảo tính chính xác, công bằng, khách quan các thầy cô tổ chức kiểm tra đánh giá kết quả học tập ở các kỳ thi cần thông báo kịp thời, rõ ràng, chuẩn xác khi vào điểm để SV nắm được điểm thi tránh trường hợp sai sót để các em làm đơn phúc khảo, khiếu nại về điểm thi học kỳ.

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 75,59 % - 82,47 %. Cả 10/10 tiêu chí được đánh giá ở mức "tốt".

Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là: *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* chiếm 82,47 % . Để cung cấp thông tin về chính sách xã hội cho sinh viên sư phạm cán bộ phòng chức năng có thái độ phục vụ giải quyết tận tình, chu đáo, kịp thời có hiệu quả để các em sớm có tiền hỗ trợ sinh hoạt trang trải trong học tập. Bên cạnh đó cũng có một số ý kiến sinh viên các khóa về việc chậm chi trả tiền học bổng theo từng học kỳ và tiền hỗ trợ theo nghị định 116 chưa trả theo quy định còn chậm trễ Phòng QLĐT&CTSV cần khắc phục, nhanh chóng để các em sớm có tiền hỗ trợ theo quy định của nhà nước.

Xếp thứ hai là tiêu chí: *Sách, tài liệu tham khảo, phòng đọc ở Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu* chiếm tỷ lệ là 81,82%. Thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ công tác học tập và giảng dạy ở môi trường đại học, thư viện trở thành một trong những nơi cung cấp tri thức hiệu quả nhất cho giảng viên và sinh viên. Thư viện lưu trữ bổ sung, cập nhật những thông tin như sách chuyên khảo, giáo trình, tài liệu tham khảo là trung tâm của các hoạt động kết nối là nơi làm việc nhóm nơi diễn ra các hoạt động sáng tạo và phát huy trí tưởng tượng, nhằm xây dựng và phát triển năng lực tự học, năng lực giao tiếp, ngôn ngữ sáng tạo cho người học hình thành và nuôi dưỡng các phẩm chất nhân ái, chăm chỉ, trung thực và trách nhiệm. Người làm công tác cán bộ thư viện cần có đủ năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, cần làm tốt công tác tuyên truyền giới thiệu, quảng bá hình ảnh. Hàng năm nhà trường tổ chức chương trình "Ngày sách và văn hóa đọc Việt Nam" để tuyên truyền giới thiệu nhằm thu hút CB,GV,SV đến thư viện đọc sách. Để đáp ứng nhu cầu của bạn đọc nhiều hơn nữa nhà trường nâng cấp, đầu tư cơ sở vật chất, các hạng mục sách, đầu sách, giáo trình đa dạng, phong phú nhằm đáp ứng nhu cầu người học ngày một tốt hơn.

Tiêu chí có tỷ lệ đánh giá thấp nhất là 75, 59%.*Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng.* Vào mỗi năm học mới phòng QTTB phối hợp với phòng QLĐT&CTSV đều có kế hoạch xây dựng, 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 vẫn bản chất lượng không tốt như màu vàng, chất sắt nhiều cặn vôi, nhiều phòng hệ thống ống nước, vôi bị tắc không sử dụng được, trên giảng đường hệ thống máy chiếu ở các phòng học đã mờ không nhìn rõ, hệ thống đèn chiếu sáng và quạt bị hỏng nhiều, một số phòng dịch vụ ở KTX chưa bảo dưỡng kịp thời cho các phòng bị



hồng thiết bị điện, nước, bảo dưỡng điều hòa theo định kỳ, các phòng ở dịch vụ cần sắp xếp chỗ ở cho sinh viên các khóa ổn định để các em yên tâm việc ăn ở, không nên xáo trộn nhiều sẽ làm mất, thất lạc quần áo và các dụng cụ khác 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 về thái độ phục vụ hòa nhã, vui vẻ để đảm bảo quyền lợi cho sinh viên thì cán bộ cần nắm rõ các quy định thông tin kịp thời để đảm bảo quyền lợi, chính sách cho các em, bên cạnh đó thư viện nhà trường cơ bản đáp ứng được nhu cầu người học về cơ sở vật chất trang thiết bị đầy đủ, hiện đại, sách tài liệu tham khảo luôn đáp ứng nhu cầu học tập. Với tiêu chí đánh giá thấp nhất nhà trường cần lắng nghe, ý kiến tâm tư nguyện vọng của các em để có biện pháp giải quyết sửa chữa kịp thời cơ sở vật chất ở KTX cũng như giảng đường để các em yên tâm học tập.

#### **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 77,74% - 94,30%. 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 94,30%. 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

đụng 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: Công tác vệ sinh môi trường an ninh trong ký túc xá là 84,51%. Để thực hiện tốt công tác vệ sinh môi trường an ninh ở trường học là vấn đề cần phải được quan tâm hàng đầu để đảm bảo cho các em sinh viên có một môi trường học tập an toàn, sạch sẽ nhằm giúp sinh viên có được nơi ăn, ở đảm bảo ANTT là yêu cầu quan trọng của nhà trường do đó nhà trường đã sửa chữa, nâng cấp các phòng KTX thành các phòng dịch vụ khép kín có điều hòa, nóng lạnh, các trang thiết bị được đầu tư mua mới nhằm đáp ứng nhu cầu ngày một cao hơn, để đảm bảo an ninh trật tự trong nhà trường nói chung và công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho sinh viên nội, ngoại trú nói riêng là công tác quan trọng góp phần đảm bảo an toàn trật tự trong toàn trường. Trung tâm dịch vụ KTX cần tham mưu cho ĐU-BGH đầu tư cơ sở vật chất hiện đại hơn, đưa nhiều dịch vụ thân thiện đáp ứng yêu cầu thiết yếu vào trong KTX phục vụ cho sinh viên nhiều dịch vụ hữu ích hơn, hướng đến khu KTX toàn diện, để sinh viên không cần thiết phải ra ngoài vì đã có đủ các dịch vụ đáp ứng là điểm đến an toàn, thân thiện, văn minh với mục tiêu hướng đến trở thành môi trường học tập, rèn luyện là môi trường sống hạnh phúc của sinh viên.*

*Tiêu chí có tỷ lệ đánh giá thấp nhất là: Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt là 77,74 %. Để đảm bảo công tác an ninh trật tự trong trường nhà trường cần tăng cường biện pháp giáo dục, tuyên truyền để nâng cao ý thức chấp hành pháp luật về trật tự an ninh cần phối hợp với các tổ chức đoàn thể trong và ngoài trường thực hiện công tác truyền thông cổ động về bảo vệ an ninh trật tự, an toàn xã hội phòng chống tội phạm và ma túy để phát động phong trào, tuyên truyền về hưởng ứng tháng cao điểm phòng chống ma túy, tháng an toàn giao thông để sinh viên nâng cao được ý thức cảnh giác, không để tội phạm lôi kéo, lợi dụng kịp thời báo cho thầy cô biết những người lạ mặt vào trường có hành vi thái độ không rõ ràng, minh bạch. Có ý thức tự giác chấp hành nghiêm chỉnh pháp luật của nhà nước, quy chế, nội quy của trường học không dùng chất kích thích như ma túy, thuốc lá, rượu bia, không gây ngổ đánh nhau làm mất trật tự trong trường học, lớp học, không trộm cắp, không vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến uy tín danh dự nhà trường. Hằng năm thực hiện việc ký cam kết về an ninh trật tự thực hiện an toàn giao thông về phòng chống tội phạm và ma túy giữa nhà trường với các tổ*

chức công đoàn, Đoàn thanh niên, Ban đại diện cha mẹ học sinh, giữa giảng viên chú nhiệm khóa với từng sinh viên để góp phần xây dựng môi trường sư phạm “Xanh - Sạch - Đẹp” cần nâng cao ý thức trong việc đảm bảo an ninh trật tự có hiệu quả.

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, công tác vệ sinh môi trường được đảm bảo an ninh trật tự trong ký túc xá an toàn, sạch sẽ, thân thiện đảm bảo vệ sinh môi trường “Xanh - Sạch - Đẹp”. Công tác đảm bảo an ninh trật tự cần được xiết chặt hơn không gây gổ đánh nhau, mất đoàn kết các tệ nạn xã hội không mang vào học đường, sinh viên cần nâng cao nhận thức về chấp hành pháp luật an toàn xã hội để đảm bảo môi trường sư phạm thân thiện, an toàn.

### ***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 78,93% . *Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho sinh viên.* Hoạt động kết nối phục vụ cộng đồng cho sinh viên của nhà trường được triển khai thực hiện trong nhiều năm qua, các câu lạc bộ Đoàn thanh niên tổ chức nhiều hoạt động gắn kết cộng đồng nhằm thu hút sinh viên tham gia nhiều chương trình như: Thắp sáng đường quê tại Nam Phương Tiến, Hành làng xanh thanh niên, Giải bóng đá nữ, Liên hoan tiếng hát thầy và trò, Ảnh đẹp áo dài Hupes... Thông qua các hoạt động ý nghĩa để không gian có nhiều trải nghiệm tạo sân chơi bổ ích bằng những hành động cụ thể giúp các em rèn luyện được khả năng thích ứng, sáng tạo có sự liên kết chặt chẽ giữa nhà trường với doanh nghiệp, địa phương. Khi ra trường các em có cơ hội tiếp cận làm việc mới giúp sinh viên nhanh chóng hòa nhập với cộng đồng để đáp ứng nhu cầu xã hội trong cộng đồng góp phần khẳng định vị thế chất lượng đào tạo của nhà trường.

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 là 86,24 %; Một trong những yếu tố thúc đẩy hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng có

hiệu quả cao cơ chế chính sách là giải pháp rất quan trọng, hàng năm nhà trường xây dựng quy chế hoạt động kết nối cụ thể để sinh viên nắm được quyền lợi, lợi ích khi tham gia các trải nghiệm kỹ năng, hỗ trợ kinh phí đi lại, tiền ăn, ở,... đối với những sinh viên tích cực tham gia các hoạt động tình nguyện, câu lạc bộ, đội, nhóm. Nhà trường động viên bằng những hành động ý nghĩa nhằm khích lệ tinh thần giúp các em có thêm động lực, phấn đấu như cấp cho các em giấy khen, giấy chứng nhận cho các em có hoạt động sôi nổi.

Tiêu chí có tỷ lệ đánh giá thấp nhất *Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên* là 78,07 %. 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.

#### **\*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.

+ Tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất *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* đạt tỷ lệ 94,30%

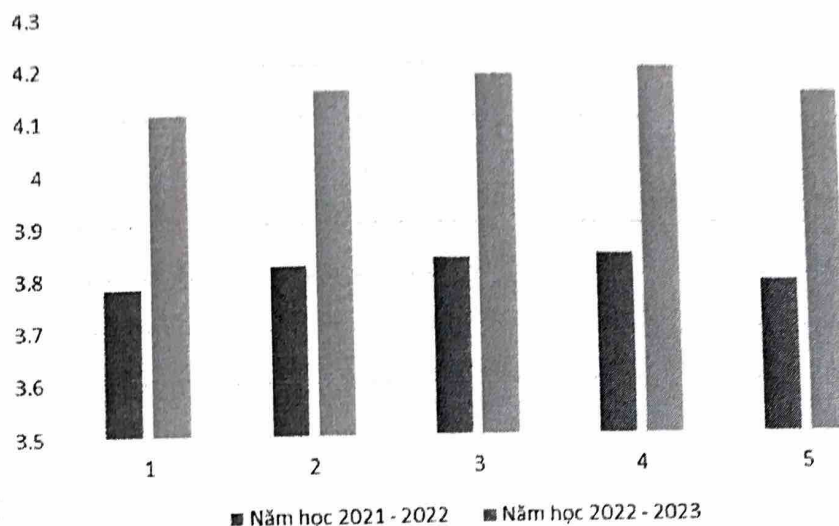
+ Các Tiêu chí sinh viên đánh giá thấp nhất là Tỷ lệ phân bổ giữa lý thuyết và thực hành hợp lý; Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng chỉ đạt 75, 16% và 75,56%.

### **2.3. Kết quả đối sánh điểm trung bình của các lĩnh vực khảo sát năm học 2021 – 2022 và năm học 2022 – 2023.**

#### **2.3.1. Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo**

Dựa 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 2021 – 2022 và năm học 2022 – 2023. Kết quả được thể hiện tại biểu đồ 1:

## Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo

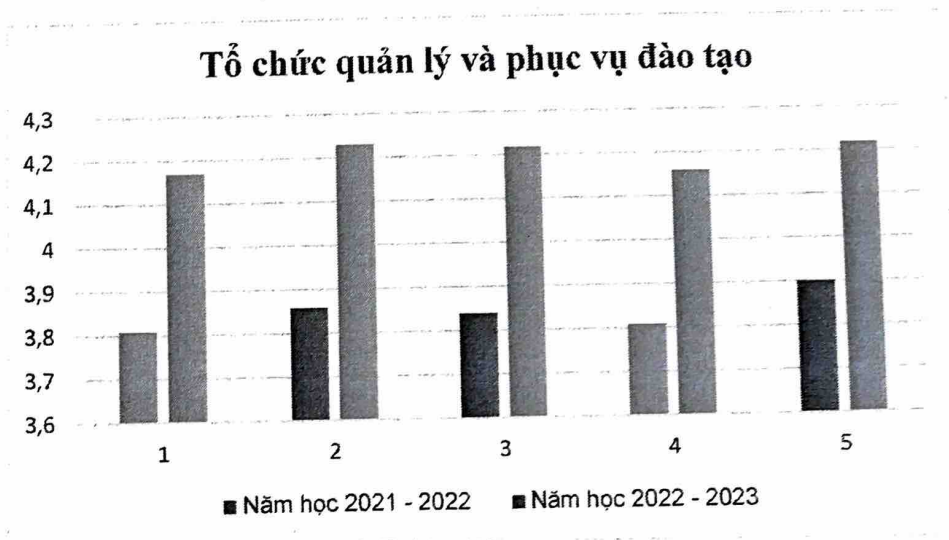


**Biểu đồ 1. Kết quả đối sánh điểm trung bình Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo năm học 2021- 2022 và năm học 2022 2023**

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 2022 – 2023 đều cao hơn năm học 2021 – 2022. Điểm đánh giá trung bình thấp nhất của lĩnh vực năm học 2021 – 2022 chỉ là 3.78 còn của năm học 2022 – 2023 là 4.11. Còn điểm đánh giá trung bình cao nhất của lĩnh vực năm học 2021 – 2022 chỉ là 3.84 còn của năm học 2022 – 2023 là 4.20.

### 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 2021 – 2022 và năm học 2022 – 2023. Kết quả được thể hiện tại biểu đồ 2:

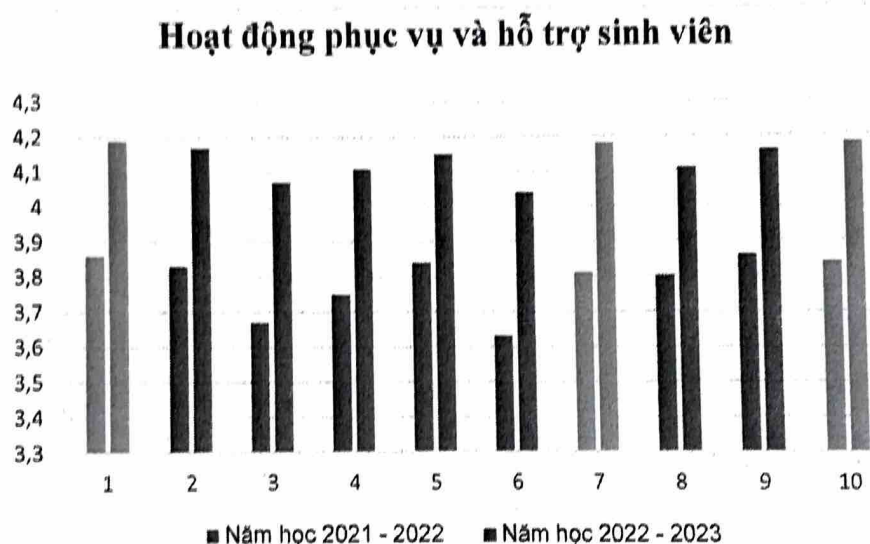


## **Biểu đồ 2. Kết quả đối sánh điểm trung bình Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo năm học 2021- 2022 và năm học 2022 2023**

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 2021 – 2022. Điểm đánh giá trung bình thấp nhất của lĩnh vực năm học 2021 – 2022 chỉ là 3.81 còn của năm học 2022 – 2023 là 4.16. Còn điểm đánh giá trung bình cao nhất của lĩnh vực năm học 2021 – 2022 chỉ là 3.90 còn của năm học 2022 – 2023 là 4.23.

### **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 2021 – 2022 và năm học 2022 – 2023. Kết quả được thể hiện tại biểu đồ 3:



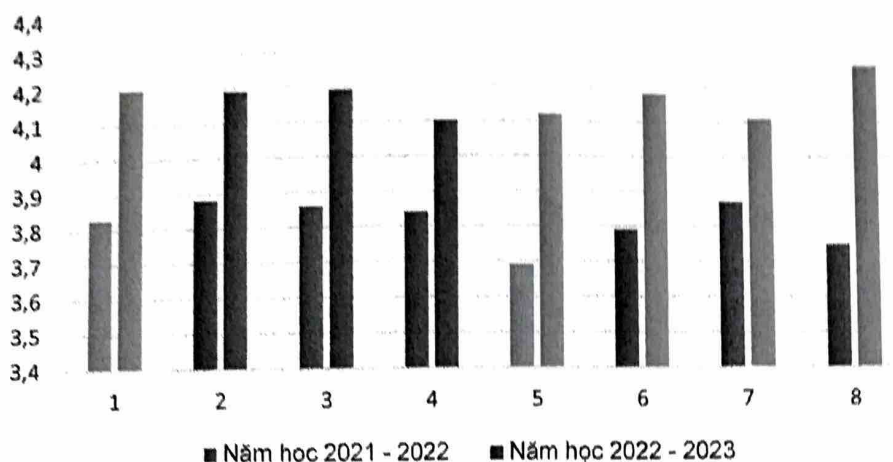
## **Biểu đồ 3. Kết quả đối sánh điểm trung bình Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên năm học 2021- 2022 và năm học 2022 2023**

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 2021 – 2022. Điểm đánh giá trung bình thấp nhất của lĩnh vực năm học 2021 – 2022 chỉ là 3.63 còn của năm học 2022 – 2023 là 4.04. Còn điểm đánh giá trung bình cao nhất của lĩnh vực năm học 2021 – 2022 chỉ là 3.86 còn của năm học 2022 – 2023 là 4.19.

### **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 2021 – 2022 và năm học 2022 – 2023. Kết quả được thể hiện tại biểu đồ 4:

### Chất lượng dịch vụ của Nhà trường



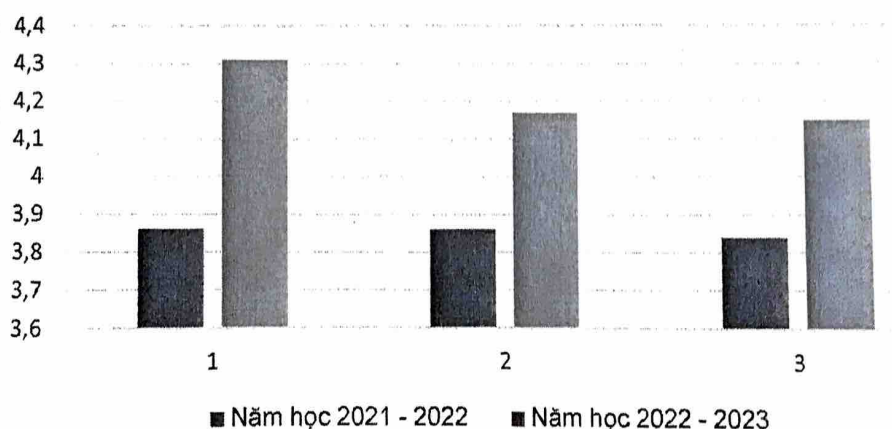
#### Biểu đồ 4. Kết quả đối sánh điểm trung bình Chất lượng dịch vụ của Nhà trường năm học 2021- 2022 và năm học 2022 2023

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 2021 – 2022. Điểm đánh giá trung bình thấp nhất của lĩnh vực năm học 2021 – 2022 chỉ là 3.69 còn của năm học 2022 – 2023 là 4.10. Còn điểm đánh giá trung bình cao nhất của lĩnh vực năm học 2021 – 2022 chỉ là 3.88 còn của năm học 2022 – 2023 là 4.26.

#### 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 2021 – 2022 và năm học 2022 – 2023. Kết quả được thể hiện tại biểu đồ 5:

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



## **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 2021-2022 và năm học 2022 2023**

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 2021 – 2022. Điểm đánh giá trung bình thấp nhất của lĩnh vực năm học 2021 – 2022 chỉ là 3.84 còn của năm học 2022 – 2023 là 4.15. Còn điểm đánh giá trung bình cao nhất của lĩnh vực năm học 2021 – 2022 chỉ là 3.86 còn của năm học 2022 – 2023 là 4.31.

### **III. KIẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN**

#### **3.1. Ý kiến của sinh viên**

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

+ Phòng QLĐT&CTSV cần cho sinh viên các khóa biết trước về kế hoạch đào tạo tổng thể bốn năm học; điều kiện để sinh viên đăng ký học tập, tốt nghiệp sớm; điều kiện để sinh viên khóa 53 muốn đăng ký học văn bằng 2 ngành GDQP&AN.

+ 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.

+ Nhà trường cần sớm có cổng thông tin điện tử để giúp cho sinh viên nắm được các hoạt động và tình hình học tập của từng cá nhân, để chúng em có thông tin truy cập 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 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 bắn 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.

+ Khu KTX cần sắp xếp chỗ ở ổn định để các em yên tâm việc ăn ở không bị xáo trộn nhiều làm mất quần áo và đồ dùng học tập.

+ Nước sinh hoạt ở các khu KTX bẩn, màu vàng, chất sắt nhiều cặn vôi, nhiều phòng ống nước bị hỏng, bị tắc.



+ Đoàn thanh niên phối hợp với các khoa, trung tâm có kế hoạch tổ chức các hoạt động ngoại khóa mời vận động viên ở ngoài về giao lưu một số môn thể thao để các em có cơ hội tiếp cận trau dồi nâng cao kiến thức.

+ Giải quyết sớm tiền trợ cấp, học bổng từng học kỳ

+ Nhà tập Đa năng và sân quần vợt nên có người đứng ra quản lý mở, đóng cửa đúng giờ chỉ những sinh viên có đơn nhu cầu tập luyện khi được cấp thẻ hội viên mới được tham gia

### 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 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;



PHỤ LỤC 2

TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐIỂM ĐÁNH GIÁ CỦA SINH VIÊN VỀ CÔNG TÁC PHỤC VỤ ĐÀO TẠO NĂM HỌC 2022-2023

STT	NỘI DUNG KHẢO SÁT	Số phiếu đánh giá					Mức độ đánh giá	
		Rất tốt	Tốt	Khá	Yếu	Kém	Trung bình	Kết luận
<b>I</b>	<b>Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo</b>							
1	Chương trình đào tạo cân đối giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành	401	321	190	15	3	<b>4.14</b>	<b>Tốt</b>
2	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	363	336	211	16	4	<b>4.11</b>	<b>Tốt</b>
3	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội	368	358	184	16	4	<b>4.15</b>	<b>Tốt</b>
4	Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	275	460	182	11	2	<b>4.18</b>	<b>Tốt</b>
5	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	381	368	172	7	2	<b>4.20</b>	<b>Tốt</b>
6	Tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi của Nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của bạn	367	367	177	12	7	<b>4.15</b>	<b>Tốt</b>
<b>II</b>	<b>Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo</b>							
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.	363	385	168	10	4	<b>4.17</b>	<b>Tốt</b>
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...)	386	382	150	10	2	<b>4.23</b>	<b>Tốt</b>
9	Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến sinh viên	380	391	153	2	4	<b>4.22</b>	<b>Rất tốt</b>
10	Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên.	375	365	167	14	9	<b>4.16</b>	<b>Tốt</b>
11	Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập	387	377	155	7	4	<b>4.22</b>	<b>Rất tốt</b>

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	376	381	151	16	6	4.19			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	377	368	157	22	6	4.17			Tốt
14	Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	357	346	180	33	14	4.07			Tốt
15	Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho sinh viên	358	365	167	28	12	4.11			Tốt
16	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi sinh viên gặp khó khăn	382	350	165	23	10	4.15			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.	343	390	169	28	28	4.04			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.	362	405	138	19	6	4.18			Tốt
19	Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập ( Bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, máy chiếu)	359	380	142	33	16	4.11			Tốt
20	Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành.	367	392	132	31	8	4.16			Tốt
21	Sách, tài liệu tham khảo, phòng đọc ở Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu	370	391	146	14	9	4.18			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.	361	416	133	14	6	4.20			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	364	513	27	19	7	4.19	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)	372	400	133	14	11	4.19	Tốt
25	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt	359	364	166	22	19	4.10	Tốt
26	Căn tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện	372	359	151	32	16	4.12	Tốt
27	Dịch vụ thu tiền điện nước cho sinh viên hợp lý đảm bảo đúng quy định.	379	388	132	19	12	4.18	Tốt
28	Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong việc thu tiền thi lại, học lại cho sinh viên các khóa.	369	375	130	35	21	4.11	Tốt
29	Công tác vệ sinh môi trường an ninh trong ký túc xá	403	383	129	9	6	4.26	Rất tốt
V	<b>Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo ...</b>							
30	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ sinh viên tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng	438	364	117	6	5	4.31	Rất tốt
31	Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho sinh viên	363	502	51	10	4	4.17	Tốt
32	Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên	369	357	184	16	4	4.15	Tốt



**TỔNG HỢP KẾT QUẢ TỶ LỆ ĐÁNH GIÁ CỦA SINH VIÊN VỀ CÔNG TÁC PHỤC VỤ ĐÀO TẠO  
NĂM HỌC 2022-2023**

STT	NỘI DUNG KHẢO SÁT	Tỷ lệ %					Mức độ đánh giá	
		Rất tốt	Tốt	Khá	Yếu	Kém	Trung bình	TBLV
<b>I</b>	<b>Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo</b>							
1	Chương trình đào tạo cân đối giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành	43.12	34.52	20.43	1.61	0.32	<b>77.64</b>	<b>78.22</b>
2	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	39.03	36.13	22.69	1.72	0.43	<b>75.16</b>	
3	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội	39.57	38.49	19.78	1.72	0.43	<b>78.06</b>	
4	Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	29.57	49.46	19.57	1.18	0.22	<b>79.03</b>	
5	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	40.97	39.57	18.49	0.75	0.22	<b>80.54</b>	
6	Tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi của Nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của bạn	39.46	39.46	19.03	1.29	0.75	<b>78.92</b>	
<b>II</b>	<b>Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo</b>							
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	39.03	41.40	18.06	1.08	0.43	<b>80.43</b>	<b>81.52</b>
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...)	41.51	41.08	16.13	1.08	0.22	<b>82.59</b>	
9	Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến sinh viên	40.86	42.04	16.45	0.22	0.43	<b>82.90</b>	



10	Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên	40.32	39.25	17.96	1.51	0.97	79.57
11	Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập	41.61	40.54	16.67	0.75	0.43	82.15
<b>III</b>	<b>Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên</b>						
12	Cố vấn học tập (giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập	40.43	40.97	16.24	1.72	0.65	81.40
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	40.54	39.57	16.88	2.37	0.65	80.11
14	Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	38.39	37.20	19.35	3.55	1.51	75.59
15	Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho sinh viên	38.49	39.25	17.96	3.01	1.29	77.74
16	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi sinh viên gặp khó khăn	4108	37.63	17.74	2.47	1.08	78.71
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	36.88	41.94	18.17	3.01	3.01	78.82
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	38.92	43.55	14.84	2.04	0.65	82.47
19	Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập ( Bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, máy chiếu)	38.60	40.86	15.27	3.55	1.72	79.46
20	Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành	39.46	42.15	14.19	3.33	0.86	81.61
21	Sách, tài liệu tham khảo, phòng đọc ở Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu	39.78	42.04	15.70	1.51	0.97	81.82
<b>IV</b>	<b>Chất lượng dịch vụ của Nhà trường</b>						
							79.77



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	38.82	44.73	14.30	1.51	0.65	83.55
23	Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong quá trình Sơ cứu, cấp cứu, thiết của trạm y tế	39.14	55.16	2.90	2.04	0.75	94.30
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)	40.00	43.01	14.30	1.51	1.18	83.01
25	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt	38.60	39.14	17.85	2.37	2.04	77.74
26	Căn tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện	40.00	38.60	16.24	3.44	1.72	78.60
27	Dịch vụ thu tiền điện nước cho sinh viên hợp lý đảm bảo đúng quy định.	40.75	41.72	14.19	2.04	1.29	82.47
28	Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong việc thu tiền thi lại, học lại cho sinh viên các khóa.	39.68	40.32	13.98	3.76	2.26	80.00
29	Công tác vệ sinh môi trường an ninh trong ký túc xá	43,33	41.18	13.87	0.97	0.65	84.51
V	<b>Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo ...</b>						
30	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ sinh viên tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng	47.10	39.14	12.58	0.65	0.54	86.24
31	Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho sinh viên	39.03	53.98	5.48	1.08	0.43	93.01
32	Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên	39.68	38.39	19.78	1.72	0.43	78.07
							85.77