

Số: 08 /BC-ĐBCL&TT

Hà Nội, ngày 10 tháng 06 năm 2022

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT  
LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ NGƯỜI HỌC VỀ HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ  
ĐÀO TẠO NĂM HỌC 2021 - 2022**

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

Căn cứ Quyết định số 806/QĐ-ĐHSPTDTTHN ngày 07 tháng 12 năm 2018 về việc ban hành Quy định về công tác Đảm bảo chất lượng đào tạo của Trường Đại học Sư phạm Thể dục Thể thao Hà Nội;

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;

Thực hiện Kế hoạch số 543 /KH-ĐHSPTDTTHN ngày 06 tháng 10 năm 2021 của Hiệu trưởng trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội về việc tổ chức lấy ý kiến khảo sát các bên liên quan năm học 2021-2022;

Thực hiện Kế hoạch số 04/KH-ĐBCL&TT ngày 23 tháng 10 năm 2021 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 2021-2022;

Phòng ĐBCL&TT đã triển khai lấy ý kiến phản hồi về công tác phục vụ đào tạo năm học 2021 - 2022 qua tổng hợp kết quả như sau:

## **I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH**

### **1. Mục đích khảo sát**

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

### **2. Nội dung khảo sát (Phụ lục 1)**

Khảo sát với 32 tiêu chí liên quan đến 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 ...)

### 3. Phương pháp khảo sát

- Trực tuyến bằng phần mềm Google docs.
- Thang đo đánh giá 5 mức được sử dụng trong phiếu khảo sát : 5-Rất tốt, 4-Tốt, 3- Khá, 4-Trung bình, 1-Yếu.
- Viết báo cáo kết quả sau khi có kết quả tổng hợp.

### 4. Thời gian thực hiện

Từ tháng 02- 03/2022. Tháng 06/2022 hoàn thiện báo cáo.

### 5. Đối tượng, phạm vi thực hiện

- Sinh viên (SV) các lớp đại học chính quy (ĐHCQ) các khóa K51, K52 K53, K54 đang học tập tại trường.
- Tổng số phiếu khảo sát thu được: 508 phiếu trả lời
- Số phiếu hợp lệ là: 502 phiếu
- Số phiếu không hợp lệ là: 06 phiếu

STT	Khóa, Lớp	Tổng số	Số sinh viên tham gia khảo sát	Tỷ lệ
1	D16K51	194	101	52,00
2	D17K52	199	117	58,79
3	D18K53	271	138	50,00
4	D19K54	308	146	44,00
<b>Tổng cộng</b>		<b>972</b>	<b>502</b>	<b>51,20</b>

### Đánh giá chung

- 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

## **1. Điểm đánh giá:**

- Qua tổng hợp kết quả khảo sát lấy phản hồi của sinh viên đối với công tác phục vụ Đào tạo của nhà trường năm học 2021 – 2022 với 32 tiêu chí đều được sinh viên đánh giá “tốt” cụ thể như sau:

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

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

Kết quả khảo sát cho thấy có 6/6 tiêu chí được đánh giá ở mức “tốt” trong đó điểm đánh giá cao nhất là tiêu chí: *Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên* với điểm đánh giá đạt 3,84 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* 3,78 điểm.

### ***1.2. Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo***

Lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học được đánh giá thông qua các tiêu chí như: (7) *Sinh viên được cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin về quy chế đào tạo, hướng dẫn thực hiện chương trình đào tạo, thời khóa biểu học tập;* (8) *Sinh viên được cung cấp đầy đủ thông tin về học phần (Chuẩn đầu ra, đề cương, phương pháp học, tài liệu học tập...);* (9) *Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến sinh viên;* (10) *Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên;* (11) *Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập.*

Kết quả khảo sát cho thấy cả 5/5 tiêu chí đều được đánh giá ở mức “tốt”. Tiêu chí có điểm đánh giá cao nhất là: *Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập* với điểm đánh giá là 3,90 điểm. Có hai tiêu chí đều được đánh giá có số điểm thấp nhất là: *Sinh viên được cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin về quy chế đào tạo, hướng dẫn thực hiện chương trình đào tạo, thời khóa biểu học tập* và tiêu chí *Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên* là 3,81 điểm.

### **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”.

Có hai tiêu chí cùng được đánh giá cao nhất là: *Cố vấn học tập (giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập và tiêu chí Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành* với số điểm 3,86 điểm.

Tiêu chí mà sinh viên đánh giá có điểm đánh giá thấp nhất trong lĩnh vực này là tiêu chí: *Công tác điều hành, phục vụ của các cán bộ quản lý KTX trong việc giải quyết, xử lý những yêu cầu, vướng mắc của sinh viên trong quá trình sinh hoạt luôn kịp thời và có hiệu quả* với điểm đánh giá là 3,63 điểm.

### **1.4. Chất lượng dịch vụ của Nhà trường**

Lĩnh vực Chất lượng dịch vụ của Nhà trường được đánh giá qua các tiêu chí: (22) *Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe. Luôn đảm bảo việc tổ chức khám sức khỏe theo qui định cho sinh viên;* (23) *Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong quá trình Sơ cứu, cấp cứu, khám chữa bệnh thông thường, chuyển tuyến trên trong trường hợp cần thiết của trạm y tế;* (24) *Nhà trường có biện pháp để đảm bảo chế độ chính sách xã hội cho sinh viên (tìm*



nguồn học bổng, tìm kiếm việc làm, miễn giảm học phí, hỗ trợ nơi ở, hỗ trợ chi phí học tập cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn); (25) Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt; (26) 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 phục 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 3,88 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*, xếp thứ hai là tiêu chí: *Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong việc thu tiền thi lại, học lại cho sinh viên các khóa* với điểm được đánh giá là 3,87 điểm.

Tiêu chí đánh giá thấp nhất là: *Cảnh tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm sạch sẽ, rộng rãi thuận tiện* được đánh giá là 3,69 điểm.

### **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*.

Có hai lĩnh vực 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*; (31) *Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho sinh viên* với số điểm đánh giá là 3,86 điểm và tiêu chí có số điểm thấp nhất là: *Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên* là 3,84 điểm.

## **2. Tỷ lệ đánh giá khảo sát**

Kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi của sinh viên đối với công tác phục

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

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

Lĩnh vực phục vụ đào tạo được đánh giá thông qua các tiêu chí như: (1) *Chương trình đào tạo cân đối giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành;* (2) *Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý;* (3) *Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội;* (4) *Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên;* (5) *Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên;* (6) *Tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi của Nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của 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 74,02% - 78,15 %. Trong đó có ba tiêu chí đều được đánh giá có số điểm cao bằng nhau là; *Chương trình đào tạo cân đối giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành;* *Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên;* và tiêu chí *Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên* đều đạt 78,15%. Đối với chương trình đào tạo theo tín chỉ thì sẽ mang tính linh hoạt hơn, bao gồm các khối kiến thức chung, khối kiến thức chuyên ngành. Đối với kiến thức chung đây là các môn học bắt buộc đối với sinh viên do Bộ giáo dục và Đào tạo quy định, còn đối với kiến thức chuyên ngành là các kiến thức áp dụng cho từng ngành học khác nhau đi sâu vào chuyên môn các sinh viên có thể tham khảo ý kiến các thầy cô hoặc ban cố vấn học tập để chọn các môn học phù hợp, đáp ứng yêu cầu bằng cấp và phục vụ cho tương lai bởi khối kiến thức có số lượng môn học hoặc số tín chỉ cần thiết. Nhằm mục đích nâng cao chất lượng đào tạo, để đảm bảo các em có thêm thời gian học tập trau dồi những kiến thức thực tế. Đối với chương trình đào tạo và chuẩn đầu ra đều được thông báo rộng rãi đến sinh viên để các em nắm bắt được các nội dung, chương trình đào tạo qua hình thức đánh giá đối với từng môn học, ngành học trình độ đào tạo phù hợp với những yêu cầu tối thiểu về trình độ, năng lực, kinh nghiệm phù hợp với ngành và định hướng đào tạo mà người học cần đáp

ứng người học cần đạt được về phẩm chất, năng lực sau khi hoàn thiện một chương trình về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm của người học sau khi hoàn thành.

Tiêu chí thấp nhất: *Tâm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi của Nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của sinh viên là 74,02%*. Để nhân rộng và hiểu được tâm nhìn sứ mệnh giá trị cốt lõi nhà trường cần đẩy mạnh truyền thông rộng rãi giải thích rõ ràng, quảng bá hình ảnh qua nhiều kênh thông tin để các em nắm rõ giá trị tinh thần, đoàn kết định hướng phát triển. Xây dựng môi trường giáo dục năng động, khuyến khích sinh viên nâng cao khả năng tự học, tự nghiên cứu, phát triển tư duy sáng tạo, tinh thần tự chủ.

Nhận xét: Vẫn còn một số tiêu chí nhỏ đánh giá chưa được cao về mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo của nhà trường, nhìn chung tiêu chí này đều được các em hài lòng vì nhà trường đã thực hiện tốt mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo đối với sinh viên.

## **2.2. Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo**

Lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học được đánh giá thông qua các tiêu chí như: (7) *Sinh viên được cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin về quy chế đào tạo, hướng dẫn thực hiện chương trình đào tạo, thời khóa biểu học tập;* (8) *Sinh viên được cung cấp đầy đủ thông tin về học phần (Chuẩn đầu ra, đề cương, phương pháp học, tài liệu học tập...);* (9) *Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến sinh viên;* (10) *Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên;* (11) *Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập*

Kết quả khảo sát cho thấy 5/5 lĩnh vực Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo đều được sinh viên đánh giá ở mức “tốt” từ 76,33 % - 80,95 %.

Tiêu chí được đánh giá cao nhất là: *Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập* với tỷ lệ 80,95 %. Lớp học có quy mô vừa và nhỏ sẽ tạo điều kiện thuận lợi, tâm lý thoải mái để các em hăng say, hào hứng phát biểu ý kiến, quan điểm của mình tham gia các bài học sôi nổi trong mỗi giờ học bên cạnh đó các em cũng nhận được sự quan tâm sâu sát của giảng viên tăng khả năng tương tác với các thầy cô tốt nhất.

Tiêu chí được đánh giá có tỷ lệ thấp nhất là: *Sinh viên được cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin về quy chế đào tạo, hướng dẫn thực hiện chương trình đào tạo, thời khóa biểu học tập* với tỷ lệ 76,33 %. Do ảnh hưởng của dịch covid 19 nên mọi thông tin từ nhà trường người học chủ yếu được cập nhật thông qua hệ thống trang Website, messenger, zalo...nên các kế hoạch có nhiều thay đổi. Do đó phòng QLĐT&CTSV khi điều chỉnh lại cho phù hợp với từng khóa để đảm bảo kế hoạch không bị gián đoạn, cần sắp xếp lịch học, tránh bị động cần thông báo kịp thời để các em nắm rõ được thời gian học.

Nhận xét: Tiêu chí tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo đều được sinh viên đánh giá tốt, tuy nhiên có một tiêu chí sinh viên không được hài lòng đánh giá thấp do vậy các phòng, khoa, trung tâm cần có kế hoạch cụ thể thông báo kịp thời để các em nắm rõ lịch học, lịch thi.

### **2.3. Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên**

Lĩnh vực Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên được đánh giá qua các tiêu chí: (12) *Cố vấn học tập (giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập;* (13)*Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ hòa nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu của sinh viên;* (14)*Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng;* (15)*Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho sinh viên;* (16)*Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi sinh viên gặp khó khăn;* (17) *Công tác điều hành, phục vụ của các cán bộ quản lý KTX trong việc giải quyết, xử lý những yêu cầu, vướng mắc của sinh viên trong quá trình sinh hoạt;* (18)*Thái độ phục vụ tận tình, chu đáo của cán bộ viên chức khi cung cấp thông tin về chính sách xã hội ( vay vốn, học bổng.....) đến với sinh viên;* (19) *Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập ( Bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, máy chiếu);* (20) *Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành;* (21) *Sách, tài liệu tham khảo, phòng đọc ở Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu.*

Kết quả khảo sát cho thấy Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên được sinh viên đánh giá ở mức cao tỷ lệ từ 67,72 % - 78,18 %. 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 78,18 % .Trước tiên phải khẳng định rằng. Ban chủ nhiệm sinh viên có vai trò đặc biệt quan trọng, không thể thiếu trong đào tạo theo tín chỉ mỗi GVCN là một nhân tố then chốt trong mỗi quan hệ nhà trường với sinh viên tư vấn về học tập và việc làm cho sinh viên, đồng hành cùng sinh viên trong suốt quá trình học tập. Tư vấn và định hướng quá trình học tập và lựa chọn nghề nghiệp của sinh viên. Giám sát quá trình học tập, tham mưu cho lãnh đạo nhà trường, khoa và bộ môn các vấn đề liên quan đến quản lý đào tạo theo nhu cầu xã hội.

Xếp thứ hai là tiêu chí *Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành* chiếm tỷ lệ là 77,62%. Trong những năm học vừa qua nhà trường luôn chú trọng đến chất lượng trang thiết bị, phương tiện học tập luôn được nâng cao đổi mới để phục vụ trong công tác giảng dạy các phòng được trang thiết bị mới như: máy chiếu giảng đường, phòng máy học ngoại ngữ, loa mic... ở tất cả phòng học, các dụng cụ học tập ngoài trời đều được trang bị mua mới bổ sung hàng năm. Từ đó các em mới phát huy hết khả năng, sáng tạo, chủ động trong mỗi giờ học giúp người dạy chuyển tải đầy đủ kiến thức, kỹ năng, nội dung bài giảng. Nhằm hướng tới mục tiêu hiện đại hoá bắt kịp với xu thế của thời đại, việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng các trang thiết bị dạy học hiện đại vào quá trình dạy và học là một chủ trương đúng đắn. Khi giảng viên có khả năng làm chủ chuyên môn thì phương tiện nghe nhìn sẽ có tác dụng hỗ trợ giảng dạy rất tốt.

Tiêu chí có tỷ lệ thấp nhất là 67,72 %. *Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng.* Mặc dù hàng năm phòng QTTB 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 sinh viên phản ánh về tình trạng mất nước, nước còn bẩn đục gây ra bệnh ngoài da, một số bóng đèn hỏng, các chốt then cửa ra vào chưa an toàn, nhà vệ sinh hư hỏng do sử dụng lâu năm xuống cấp, trong thời gian sinh viên về nghỉ dịch các khu KTX làm nơi trưng dụng cách ly tập trung các đồ dùng học tập, sinh hoạt bị mất, thất lạc, hư hỏng các em đã có ý kiến với bộ phận QLKTX và ban chủ nhiệm sinh viên. Tuy nhiên trong quá trình giải quyết xử lý còn chậm, có việc còn để kéo dài gây bức xúc cho sinh



viên. Do đó bộ phận quản lý KTX nên thường xuyên kiểm tra các hệ thống để đảm bảo nhu cầu sinh hoạt hàng ngày của sinh viên khi được nghe phản ánh.

Nhận xét: Từ kết quả đánh giá của sinh viên về hoạt động phục vụ hỗ trợ sinh viên đã được chú trọng quan tâm sâu sắc. Cơ sở vật chất cũng được trang thiết bị đầy đủ, hiện tại, sách tài liệu tham khảo phòng đọc thư viện luôn đáp ứng nhu cầu học tập. Để đạt hiệu quả cao cần nâng cao chất lượng biết lắng nghe chia sẻ tâm tư nguyện vọng, giải quyết kịp thời những yêu cầu của các em có chế độ chính sách hỗ trợ kịp thời luôn chăm lo sức khỏe cho sinh viên cũng như đề nghị của các em về sửa chữa KTX cần nâng cấp đảm bảo kịp thời.

#### **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.*

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục từ 72,51– 79,17%. 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 việc thu tiền thi lại, học lại cho sinh viên các khóa* là 79,17%. Từ năm học 2021-2022 toàn bộ sinh viên theo ngành sư phạm đều được hỗ trợ tiền học phí, giúp các em phần nào bớt khó khăn trong học tập, để tạo điều kiện tâm lý thoải mái mỗi khi sinh viên lên nộp tiền thi lại, học lại, tiền điện, nước, tiền ở KTX, giáo trình, tài liệu... các cán bộ viên chức trong phòng luôn cởi mở, có thái độ hòa nhã, vui vẻ, gần gũi, giải quyết

các thủ tục đầy đủ, nhanh chóng.

Xếp thứ hai là tiêu chí *Nhà trường có biện pháp để đảm bảo chế độ chính sách xã hội cho sinh viên (tìm nguồn học bổng, tìm kiếm việc làm, miễn giảm học phí, hỗ trợ nơi ở, hỗ trợ chi phí học tập cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn)*; với tỷ lệ 78,22%. Trong những năm học vừa qua nhà trường luôn có chế độ, chính sách chăm lo cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn, đặc biệt đối với sinh viên sư phạm để khuyến khích các em vượt khó trong học tập, bên cạnh đó các chính sách cấp học bổng cho sinh viên có kết quả học tập xuất sắc trở lên, các thầy cô luôn tạo điều kiện giúp đỡ các em có thêm việc làm bằng cách kết nối với các trung tâm việc làm, câu lạc bộ trên, các trang Webster... để các em có thời gian vừa học vừa đi làm có tiền trang trải cuộc sống, hỗ trợ sinh viên viên có hoàn cảnh khó khăn có chỗ ở đi lại.

Tiêu chí có tỷ lệ đánh giá thấp nhất là *Căng tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện*; là 70,58 %. Để đảm bảo an toàn sức khỏe cho CBGV, CNV, SV nhà bếp cần tăng cường hơn nữa công tác VSATTP tại các căng tin tập thể hiện nay, nguy cơ ngộ độc thực phẩm tại các bếp ăn là rất lớn từ đó gây ảnh hưởng không nhỏ đến tâm lý sức khỏe. Mặc dù bếp ăn đã được nâng cấp về cơ sở vật chất nhưng do chưa đồng bộ, còn một số yếu tố khách quan gây ra tình trạng mất vệ sinh các đồ dùng vật dụng nhà bếp, thực phẩm sống, khu chế biến không đảm bảo vệ sinh bị dễ bị nhiễm khuẩn cũng gây ra tình trạng ngộ độc. Vì vậy để nâng cao chất lượng căng tin nhà bếp cần chế biến những bữa cơm ngon, món ăn đa dạng, phong phú cải tiến chất lượng đáp ứng nhu cầu của sinh viên, hàng năm nhân viên nhà bếp cần trang bị tập huấn, kiến thức VSATTP tổ chức khám sức khỏe định kỳ theo quy định, hàng tuần trạm y tế phối hợp với các sỹ quan trực ban của TTGDQP&AN duy trì kiểm tra chất lượng thực phẩm thường xuyên để đảm bảo trong sinh hoạt ăn uống cho sinh viên trường và sinh viên vào học tập GDQP tại trường.

Nhận xét: Tiêu chí Chất lượng dịch vụ của nhà trường được đánh giá cả 8/8 đều được đánh giá tốt. Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe, hàng năm nhà trường đều tổ chức thăm khám sức khỏe định kỳ cho sinh viên các khóa, các chính sách xã hội đều được quan tâm kịp thời đặc biệt sinh viên có

hoàn cảnh khó khăn, công tác an ninh trật tự đều được thực hiện tốt, căng tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh môi trường môi trường xanh sạch đẹp thân thiện với sinh viên. Theo kiến nghị của sinh viên KTX cần nâng cấp, sửa chữa hệ thống điện, nước, cơ sở vật chất gây khó khăn trong sinh hoạt. Trong năm qua nhà trường cũng đã sửa sang mới lại nhiều phòng tiện nghi khép kín đáp ứng phần nào nhu cầu của các em.

### **2.5. Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng**

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

Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất chiếm 78,93 % . *Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho sinh viên.* Hàng năm đoàn thanh niên có kế hoạch tổ chức phối hợp với các cơ quan/đơn vị/đoàn thể các cấp triển khai các hoạt động tư vấn hướng nghiệp, phát triển nguồn sinh kế, tuyên truyền góp phần nâng cao ý thức và hiểu biết về vấn đề môi trường, thúc đẩy tinh thần tự nguyện trong công tác bảo vệ môi trường, tư vấn tuyển sinh hàng năm cho học sinh và phụ huynh. 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 78,45 %; Vai trò của sinh viên đối với hoạt động kết nối phục vụ cộng đồng đóng vai trò quan trọng đối với xã hội giúp các em trải nghiệm phát triển các kỹ năng gắn kết cộng đồng, bên cạnh đó nhà trường quan tâm tạo điều kiện cho các em có những chính sách hỗ trợ tiền ăn, ở đi lại phối hợp với Đoàn thanh niên hỗ trợ sinh viên có hoàn cảnh khó khăn.

Tiêu chí có tỷ lệ đánh giá thấp nhất *Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên* là 77,27 %. Cần tạo điều kiện về thời gian cho các em có một số hoạt động ngoài lề tham gia nhiều hoạt động bổ ích VH, VN TDTT giúp các em thoải mái về tinh thần sau những ngày học tập vất vả.

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

**\*Nhận xét chung:**

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

+ Tỷ lệ đánh giá thấp nhất là 67,72 % ( Các khiếu nại (nếu có) của SV luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng)

+ Tỷ lệ đánh giá cao nhất là 80,95 % ( Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập)

( Số liệu được đính kèm Phụ lục 3)

**3. Đơn vị chủ trì khảo sát**

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

**III. Kiến nghị và kết luận**

**1.1 Ý kiến đề nghị của sinh viên**

- Trên cơ sở báo cáo kết quả của sinh viên có một số vấn đề các em có ý kiến như sau:

+ Nước sinh hoạt của sinh viên còn bẩn đục gây bệnh ngoài da, cần cải tạo nhà vệ sinh được sạch sẽ.

+ Giải quyết mất đồ ở KTX C6 trong thời gian cách ly.

+ Cung cấp đầy đủ điện, nước cải tạo nâng cấp, sửa chữa các hệ thống ở KTX.

+ Các hoạt động ở căng tin cần cải thiện những bữa ăn đa dạng, phong phú hơn thường xuyên kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm.

+ Các thông tin kế hoạch thay đổi thời khóa biểu của sinh viên chưa được cập nhật chính xác kịp thời lên trang Website còn nhiều thay đổi.

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

+ Các hoạt động dịch vụ ngoại khoá chưa đáp ứng đủ nhu cầu của sinh viên.

**1.2 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.

Nhìn chung cả 4 khóa học đã tham gia khảo sát tương đối đầy đủ giúp sinh viên nhìn nhận một cách công bằng, chính xác về chất lượng phục vụ đào tạo mang lại hiệu quả cao. Tuy nhiên do ảnh hưởng của dịch covid 19 nên có khóa sinh viên chưa tham gia học trực tiếp nên ít nhiều cũng ảnh hưởng đến chất lượng công tác khảo sát, được sự giúp đỡ của các giảng viên và Ban chủ nhiệm sinh viên nên công tác lấy phiếu khảo sát được thuận lợi mang lại hiệu quả. Công tác khảo sát đã giúp cho Ban Giám hiệu nhà trường, lãnh đạo các khoa, phòng chức năng, viên chức, giảng viên, trong nhà trường kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế về chất lượng phục vụ của các đơn vị, đồng thời nắm bắt được những nhận xét, đánh giá, tâm tư nguyện vọng chính đáng của sinh viên về các vấn đề của nhà trường trong thời gian sắp tới.

Tuy nhiên bên cạnh đó còn một số sinh viên chưa có ý thức tham gia khảo sát đề nghị các giảng viên, ban chủ nhiệm sinh viên cần nhắc nhở, sát sao giúp các em nhìn nhận một cách khách quan hơn.

Trên đây là báo cáo đánh giá khảo sát chất lượng phục vụ đào tạo của nhà trường năm học 2021-2022 trên cơ sở kết quả, đánh giá, đề nghị các đơn vị đề xuất, nghiên cứu giải pháp các phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao nhằm từng bước nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội hiện nay.

**\* Nơi nhận:**

- BGH (để báo cáo);
- Các Khoa, Phòng TT, , đơn vị liên quan (để biết và cải tiến);
- Đăng website của Trường;
- Lưu ĐBCL&TT.

**TL.HIỆU TRƯỞNG  
TRƯỞNG PHÒNG ĐBCL&TT**





PHỤ LỤC 2

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

STT	NỘI DUNG KHẢO SÁT	Số phiếu đánh giá					Mức độ đánh giá	
		Rất tốt	Tốt	Khá	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	60	337	84	16	11	<b>3.82</b>	<b>Tốt</b>
2	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	62	319	95	17	15	<b>3.78</b>	<b>Tốt</b>
3	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội	69	316	99	11	13	<b>3.82</b>	<b>Tốt</b>
4	Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	66	331	82	15	14	<b>3.83</b>	<b>Tốt</b>
5	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	70	327	85	11	15	<b>3.84</b>	<b>Tốt</b>
6	Tâm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi của Nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của bạn	65	311	103	16	13	<b>3.79</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.	68	319	92	14	14	<b>3.81</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...)	74	326	85	10	13	<b>3.86</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	69	321	96	9	12	<b>3.84</b>	<b>Tốt</b>
10	Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên.	67	324	82	22	13	<b>3.81</b>	<b>Tốt</b>
11	Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập	80	328	74	8	14	<b>3.90</b>	<b>Tốt</b>
<b>III</b>	<b>Hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên</b>							

LA

12	Cố vấn học tập (giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập	77	317	87	9	14	3.86	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	70	316	92	17	10	3.83	Tốt
14	Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	65	277	113	31	19	3.67	Tốt
15	Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho sinh viên	62	301	107	19	14	3.75	Tốt
16	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi sinh viên gặp khó khăn	76	312	89	14	14	3.84	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.	62	280	103	34	25	3.63	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.	70	310	97	18	11	3.81	Tốt
19	Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập ( Bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, máy chiếu)	67	308	102	16	12	3.80	Tốt
20	Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành.	70	322	93	10	10	3.86	Tốt
21	Sách, tài liệu tham khảo, phòng đọc ở Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu	73	310	100	13	10	3.84	Tốt
<b>IV</b>	<b>Chất lượng dịch vụ của Nhà trường</b>							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.	70	314	100	12	10	3.83	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	71	323	95	6	9	3.88	Tốt

HL

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)	75	320	90	5	15	<b>3.86</b>	<b>Tốt</b>
25	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt	68	323	84	15	12	<b>3.84</b>	<b>Tốt</b>
26	Căn tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện	60	295	102	23	23	<b>3.69</b>	<b>Tốt</b>
27	Dịch vụ thu tiền điện nước cho sinh viên hợp lý đảm bảo đúng quy định.	62	317	93	20	11	<b>3.79</b>	<b>Tốt</b>
28	Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong việc thu tiền thi lại, học lại cho sinh viên các khóa.	75	324	81	14	10	<b>3.87</b>	<b>Tốt</b>
29	Công tác vệ sinh môi trường an ninh trong ký túc xá	67	297	100	23	15	<b>3.75</b>	<b>Tốt</b>
<b>V</b>	<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	70	327	88	11	10	<b>3.86</b>	<b>Tốt</b>
31	Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho sinh viên	67	330	85	10	11	<b>3.86</b>	<b>Tốt</b>
32	Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên	72	319	90	12	13	<b>3.84</b>	<b>Tốt</b>

HK

PHỤ LỤC 3

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

STT	NỘI DUNG KHẢO SÁT	Tỷ lệ %					Mức độ đánh giá	
		Rất tốt	Tốt	Khá	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	11.81	66.34	16.54	3.15	2.17	<b>78.15</b>	<b>76.54</b>
2	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	12.20	62.80	18.70	3.35	2.95	<b>75.00</b>	
3	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội	13.58	62.20	19.49	2.17	2.56	<b>75.78</b>	
4	Chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	12.99	65.16	16.14	2.95	2.76	<b>78.15</b>	
5	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến sinh viên	13.78	64.37	16.73	2.17	2.95	<b>78.15</b>	
6	Tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi của Nhà trường đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của bạn	12.80	61.22	20.28	3.15	2.56	<b>74.02</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	13.41	62.92	18.15	2.76	2.76	<b>76.33</b>	<b>77.98</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...)	14.57	64.17	16.73	1.97	2.56	<b>78.74</b>	
9	Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến sinh viên	13.61	63.31	18.93	1.78	2.37	<b>76.92</b>	

HR

10	Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới sinh viên	13.19	63.78	16.14	4.33	2,56	<b>76.97</b>	
11	Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên học tập	15.87	65.08	14.68	1.59	2.78	<b>80.95</b>	
<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	15.28	62.90	17.26	1.79	2.78	<b>78.18</b>	<b>74.18</b>
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	13.86	62.57	18.22	3.37	1.98	<b>76.43</b>	
14	Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	12.87	54.85	22.38	6.14	3.76	<b>67.72</b>	
15	Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho sinh viên	12.33	59.84	21.27	3.78	2.78	<b>72.17</b>	
16	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi sinh viên gặp khó khăn	15.05	61.78	17.62	2.77	2.77	<b>76.83</b>	
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	12.30	55.56	20.44	6.75	4.96	<b>67.86</b>	
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	13.83	61.26	19.17	3.56	2.17	<b>75.09</b>	
19	Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập ( Bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, máy chiếu)	13.27	60.99	20.20	3.17	2.38	<b>74.26</b>	
20	Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành	13.86	63.76	18.42	1.98	1.98	<b>77.62</b>	
21	Sách, tài liệu tham khảo, phòng đọc ở Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu	14.43	61.26	19.76	2.57	1.98	<b>75.69</b>	
<b>IV</b>	<b>Chất lượng dịch vụ của Nhà trường</b>							

HH



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	13.83	62.06	19.76	2.37	1.98	75.89	75.97
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	14.09	64.09	18.85	1.19	1.79	78.18	
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)	14.85	63.37	17.82	0.99	2.97	78.22	
25	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt	13.55	64.34	16.73	2.99	2.39	77.89	
26	Căn tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện	11.93	58.65	20.28	4.57	4.57	70.58	
27	Dịch vụ thu tiền điện nước cho sinh viên hợp lý đảm bảo đúng quy định.	12.33	63.02	18.49	3.98	2.19	75.35	
28	Thái độ phục vụ của cán bộ viên chức trong việc thu tiền thi lại, học lại cho sinh viên các khóa.	14.88	64.29	16.07	2.78	1.98	79.17	
29	Công tác vệ sinh môi trường an ninh trong ký túc xá	13.35	59.16	19.92	4.58	2.99	72.51	
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	13.83	64.62	17.39	2.17	1.98	78.45	78.21
31	Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho sinh viên	13.32	65.61	16.90	1.99	2.19	78.93	
32	Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với sinh viên	14.23	63.04	17.79	2.37	2.57	77.27	

HL