

*Tp. Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 08 năm 2019*

## **BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ SINH VIÊN TỐT NGHIỆP VỀ KHÓA HỌC ĐỢT 1 NĂM 2019**

### **A. THÔNG TIN CHUNG**

#### **1. Mục đích khảo sát**

- Biết được mức độ đáp ứng của Trường về chất lượng đội ngũ giảng viên (GV), chất lượng đào tạo và phục vụ cũng như các điều kiện về sinh hoạt, đời sống dành cho sinh viên trong thời gian học tại Trường.

- Giúp Nhà trường và lãnh đạo các Phòng/Ban/Khoa/Bộ môn (1) có cơ sở xây dựng kế hoạch cải tiến nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường; (2) xây dựng chính sách hỗ trợ cán bộ, GV, nhân viên và sinh viên trong công tác giảng dạy, phục vụ và học tập.

- Thể hiện trách nhiệm của người học đối với quyền lợi và nghĩa vụ học tập; tạo điều kiện để sinh viên tốt nghiệp (SVTN) được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện ý kiến về công tác tổ chức đào tạo của Nhà trường.

- Là kênh thông tin giúp giảng viên điều chỉnh hoạt động giảng dạy của mình, Trường Đại học Công nghệ Thông tin thực hiện khảo sát lấy ý kiến SVTN về hoạt động giảng dạy của giảng viên.

#### **2. Đối tượng khảo sát**

SVTN hệ chính quy đợt 1 năm 2019 của Trường Đại học Công nghệ Thông tin, ĐHQG-HCM.

#### **3. Hình thức khảo sát**

SVTN thực hiện 1 trong 2 hình thức sau:

- Khảo sát online: SVTN đăng nhập vào hệ thống [www.survey.uit.edu.vn](http://www.survey.uit.edu.vn) và hoàn thành phiếu khảo sát theo hướng dẫn. Phòng DL&CNTT, Phòng CTSV hỗ trợ triển khai hoạt động khảo sát trực tuyến.

- Khảo sát bằng phiếu giấy: SVTN thực hiện khảo sát tại Phòng ĐTĐH.

#### **4. Nội dung khảo sát**

- Khảo sát thu thập thông tin về:

- Sơ lược tình hình tốt nghiệp của SV;

- Ý kiến đánh giá của SVTN về mục tiêu và chương trình đào tạo; đội ngũ GV; công tác quản lý và phục vụ đào tạo; đánh giá chung.
- Phòng TT-PC-ĐBCL đã xây dựng phiếu khảo sát gồm: 04 câu hỏi về tình hình việc làm; 27 câu hỏi/tiêu chí đánh giá về khóa học với thang đo Likert 4 mức độ: Chưa tốt/Hài lòng - Bình thường - Tốt/Hài lòng - Rất tốt/Hài lòng.
- Kết quả thu thập được xử lý bằng các phần mềm SPSS, Excel.

### 5. Thực trạng SV tốt nghiệp tham gia khảo sát

Bắt đầu từ năm 2018, Nhà trường bắt đầu áp dụng quy định về thời gian trao bằng cho SVTN thành nhiều đợt trong năm, không tập trung thành 2 đợt/năm nhằm tạo điều kiện cho sinh viên. Vì vậy, phòng TT-PC-ĐBCL thực hiện theo phương án chia SVTN ở nhiều đợt thành 2 đợt để đảm bảo số lượng ở mức tương đối.

Khảo sát đã thu được ý kiến đánh giá của 232/285 SVTN, đạt tỷ lệ 81.4%, số lượng này đảm bảo ý nghĩa về mặt thống kê cho việc phân tích các dữ liệu thu được theo công

$$\text{thức: } n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Dưới đây là thống kê chi tiết tình hình khảo sát:

STT	Ngành đào tạo	SL Tốt nghiệp	SL Khảo sát	Tỷ lệ (%)
1.	Công nghệ Thông tin	11	9	81.8
2.	Công nghệ Thông tin- Chuyên ngành An ninh Thông tin	5	2	40
3.	Hệ thống Thông tin	36	30	83.3
4.	Hệ thống Thông tin (Chuyên ngành Thương mại điện tử)	6	6	100
5.	Hệ thống Thông tin (CTTT)	4	4	100
6.	Hệ thống Thông tin (CLC)	2	2	100
7.	Khoa học Máy tính	31	27	87.1
8.	Khoa học Máy tính (CNTN)	8	8	100
9.	Kỹ thuật Máy tính	36	29	80.6
10.	Kỹ thuật Máy tính (CLC)	12	7	58.3
11.	Kỹ thuật Phần mềm	51	39	76.5
12.	Kỹ thuật Phần mềm (CLC)	7	6	85.7
13.	Truyền thông và Mạng máy tính	61	49	80.3
14.	An toàn thông tin	13	12	92.3
15.	An toàn thông tin (KSTN)	2	2	100
<b>Tổng cộng</b>		<b>285</b>	<b>232</b>	81.4

Bảng 1. Số lượng SVTN tham gia khảo sát theo ngành đào tạo

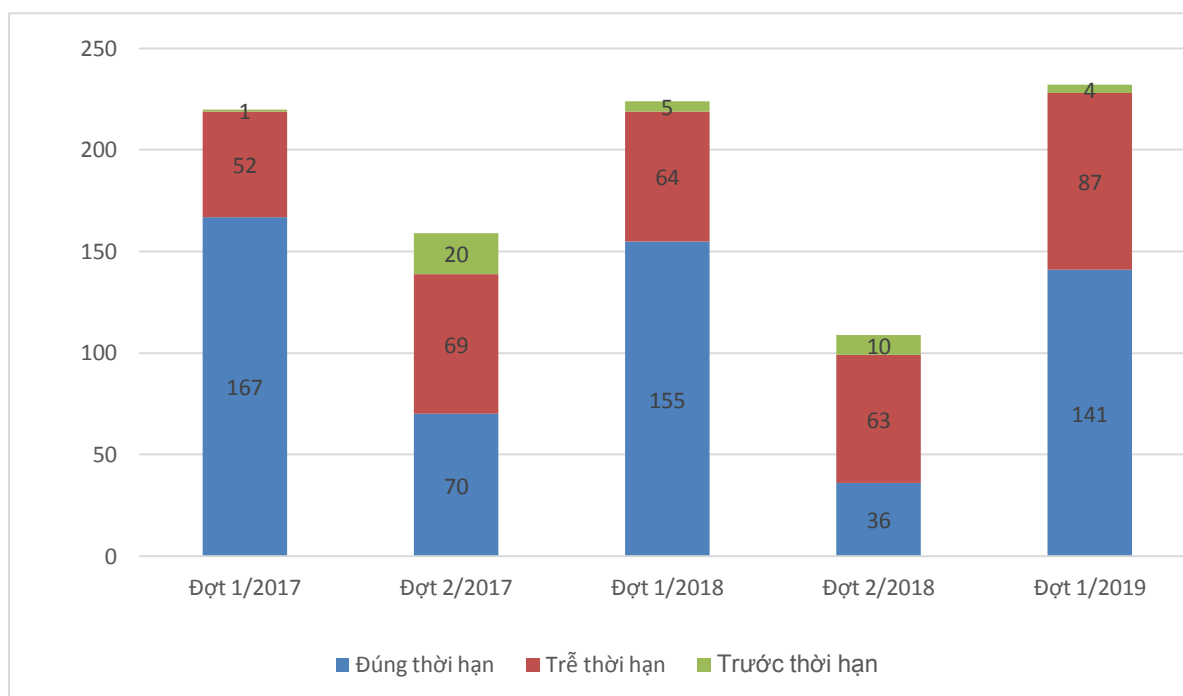
## B. TÌNH HÌNH TỐT NGHIỆP CỦA SINH VIÊN

### 1. Thời điểm SVTN so với quy định của Trường

Trong số 232 SVTN tham gia khảo sát, có 141 SV chiếm tỷ lệ 60.8% (đợt 2/2018: 33.0 %) tốt nghiệp đúng thời gian đào tạo theo thiết kế CTĐT (4 năm đối với CTĐT cử nhân và 4,5 năm cho CTĐT kỹ sư), 87 SV (37.5 %) tốt nghiệp trễ hạn so với thời gian thiết kế CTĐT nhưng chưa vượt quá thời gian tốt nghiệp theo quy định và 4 SV tốt nghiệp trước hạn, chiếm tỷ lệ 1.7%.

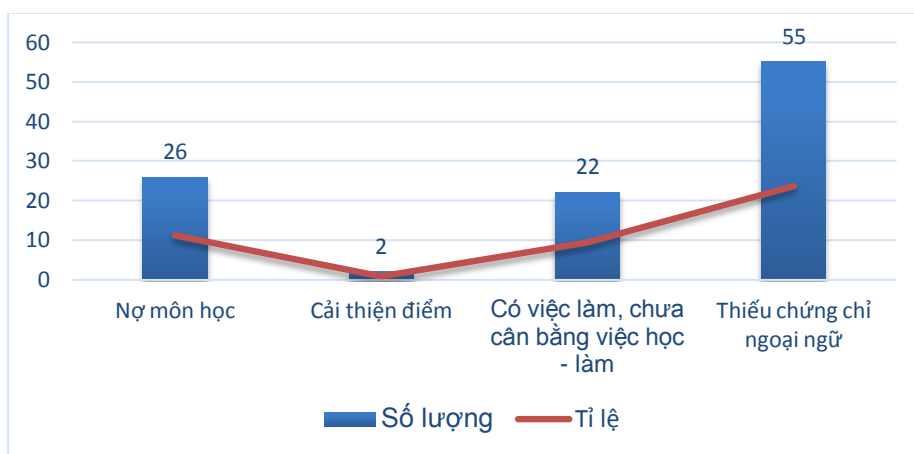
Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp và tham gia khảo sát đợt 1/2019 đang có xu hướng tăng lên, nguyên nhân là do sự thay đổi trong thiết kế rút ngắn thời gian đào tạo ở các ngành và các thay đổi liên quan đến CTĐT đem đến sự linh hoạt cho người học.

Dưới đây là tình trạng tốt nghiệp của SV đã tham gia khảo sát qua các đợt theo năm học:



*Biểu đồ 1. Số lượng SVTN theo đúng thiết kế CTĐT qua các đợt khảo sát*

Theo thống kê từ khảo sát có 87 SVTN trễ hạn cho biết các nguyên nhân dẫn đến việc tốt nghiệp không đúng với thiết kế của chương trình đang theo học.



*Biểu đồ 2. SV tốt nghiệp trễ hạn theo các nguyên nhân*

Nhìn chung, các nhóm nguyên nhân này khá phổ biến trong mỗi học kỳ, chiếm tỉ lệ cao nhất trong các nhóm nguyên nhân vẫn là thiếu chứng chỉ Tiếng Anh để đủ điều kiện xét tốt nghiệp (23.7%); nợ môn học (9.5%) và có việc làm, chưa cân bằng giữa việc học-làm (11.2%). Phòng ĐTDH và Khoa đã triển khai nhiều hoạt động nhằm hỗ trợ sinh viên học và thi Tiếng Anh đáp ứng chuẩn đầu ra theo quy định như điều chỉnh việc phân bổ thời lượng dạy-học trải đều trong tuần để sinh viên tiếp nhận dễ dàng hơn, phối hợp với trung tâm IIG, trung tâm ngoại ngữ của ĐH Bách Khoa để tổ chức các kỳ thi Toeic,... Ngoài ra, việc sinh viên CNTT có việc làm sớm, đặc biệt là sinh viên các năm cuối trong vài năm trở lại đây đang ngày càng phổ biến hơn; đây vừa là điểm mạnh, thuận lợi nhưng đồng thời cũng là những hạn chế, rào cản rất lớn để sinh viên có thể tập trung tốt vào việc học tập. Khi đi làm sinh viên dễ dàng và thuận lợi trong việc thực hành kiến thức để tích lũy kinh nghiệm; nhưng khi đi làm sinh viên không còn nhiều thời gian đầu tư nghiên cứu, học tập dẫn đến kết quả học tập sa sút, nợ nhiều môn học. Phòng TT-PC-ĐBCL đề xuất phòng ĐTDH, phòng CTSV, các Khoa tiếp tục phối hợp để thực hiện các hoạt động tư vấn cho sinh viên ngày càng hiệu quả hơn.

SVTN trễ hạn theo nguyên nhân của từng ngành:

(ĐVT: lượt)

Ngành đào tạo	Các nguyên nhân				
	Nợ môn học	Muốn cải thiện điểm	Có việc làm	Thiếu chứng chỉ ngoại ngữ	Tổng
Công nghệ Thông tin	2	-	1	4	7
Công nghệ Thông tin- Chuyên ngành An ninh Thông tin	-	-	-	1	1

Hệ thống Thông tin	2	-	3	3	8
Hệ thống Thông tin (Chuyên ngành Thương mại điện tử)	1	-	-	1	2
Hệ thống Thông tin (CTTT)	-	-	-	-	-
Hệ thống Thông tin (CLC)		-	-	-	-
Khoa học Máy tính	6	-	5	13	24
Khoa học Máy tính (CNTN)	-	-	-	1	1
Kỹ thuật Máy tính	4	1	2	7	14
Kỹ thuật Máy tính (CLC)		-	-	-	0
Kỹ thuật Phần mềm	8	-	4	17	29
Kỹ thuật Phần mềm (CLC)	-	-	-	-	-
Truyền thông và Mạng máy tính	3	1	7	7	18
An toàn thông tin	-	-	-	1	1
An toàn thông tin (KSTN)	-	-	-	-	-
<b>Tổng cộng</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>55</b>	<b>105</b>

*Bảng 2. Số lượng SVTN trễ hạn theo nguyên nhân của từng ngành*

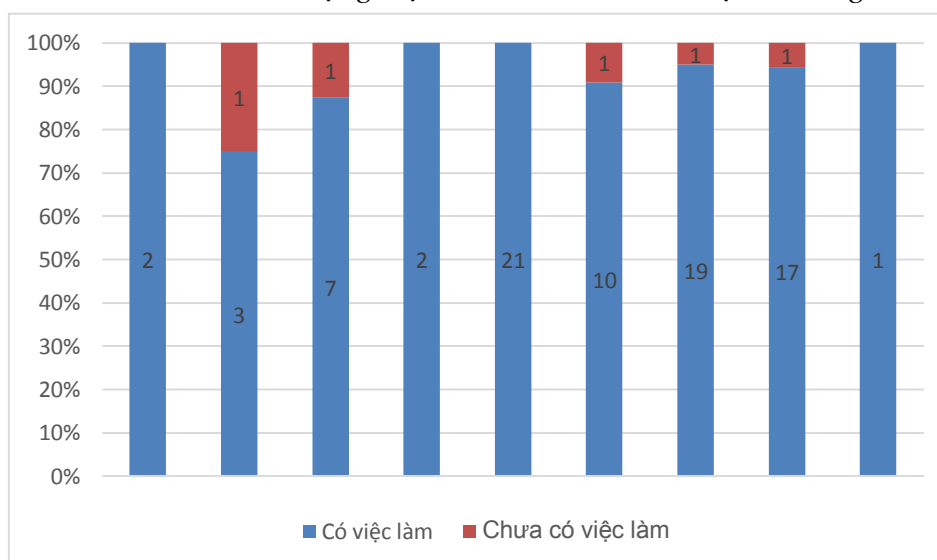
## 2. Việc làm của SV tốt nghiệp

### 2.1. Tình trạng việc làm của SV tốt nghiệp

Trong 232 SVTN khảo sát tham gia trả lời câu hỏi về tình hình việc làm sau khi tốt nghiệp, số lượng SVTN có việc làm là 212 SV (91.4%) và 20 SVTN (8.6%) chưa có việc làm. Nhìn chung, SV của Trường đều có việc làm trước và ngay sau khi tốt nghiệp đạt tỉ lệ cao, tỷ lệ này được duy trì ổn định qua các năm.

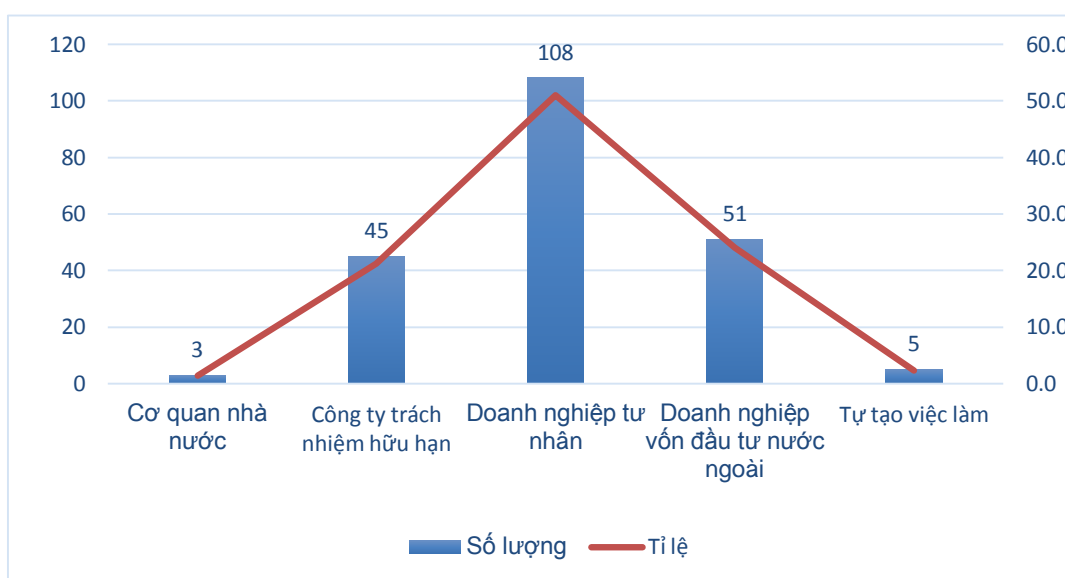
Trong số 87 SVTN trễ hạn, có 82 SVTN đã có việc làm và 5 SVTN chưa có việc làm.

*Biểu đồ 3. Tình trạng việc làm của SVTN trễ hạn theo ngành*



## 2.2. Loại hình tổ chức và vị trí làm việc của SVTN

Đa số SVTN của Trường đang làm việc cho các *doanh nghiệp tư nhân* (50.9%) và *doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài* (24.2%); một số khác làm việc tại các *công ty trách nhiệm hữu hạn* (21.2%) và các đơn vị thuộc khối *cơ quan nhà nước* (2.4%), đặc biệt, có 05 SVTN đã tự khởi nghiệp (start-up), số lượng SVTN tự tạo việc làm đang có xu hướng gia tăng trong các năm học gần đây.



Biểu đồ 4. Loại hình tổ chức SVTN đang làm việc (%)

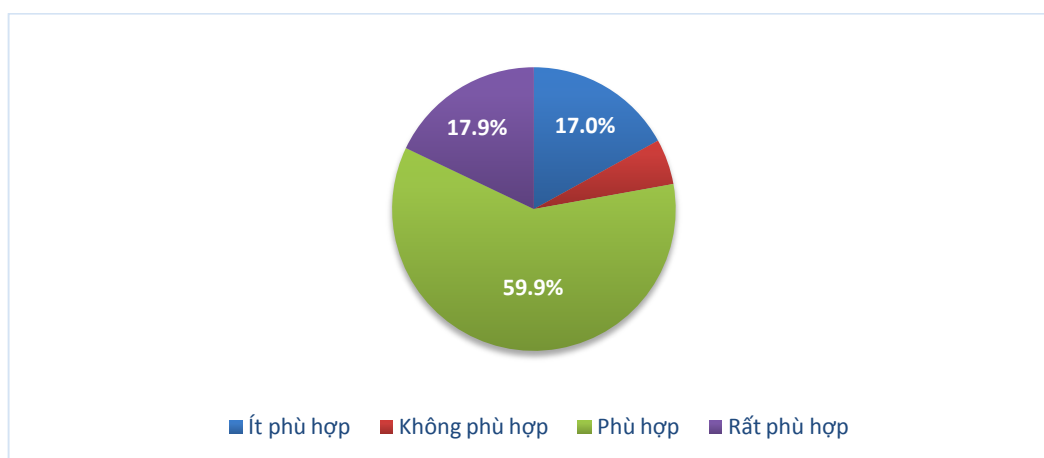
Một số công ty/doanh nghiệp trong lĩnh vực công nghệ thông tin – truyền thông có nhiều SVTN của Trường đang làm việc như: DEK Technologies (5 SVTN), Công ty cổ phần Jetlink Việt Nam (8 SVTN); TAM (6 SVTN), VNG (4 SVTN), FPT Software HCM (8 SVTN) và nhiều các công ty khác như City Now, Công ty TNHH BookOke, Công ty cổ phần Fujinet Systems, Công ty Cổ phần MOR, Dimension Data Vietnam, GoldenOwl, Công ty InmaTech,....ở nhiều vị trí nghề nghiệp đa dạng như: Kỹ sư phần mềm, nghiên cứu viên, chuyên viên (hệ thống, phát triển ứng dụng Web), điều hành, nhân viên kỹ thuật,...

## 3. Mức độ phù hợp với công việc với chuyên môn đào tạo

Trong tổng số 212/232 SVTN có việc làm tham gia đánh giá mức độ phù hợp của công việc với chuyên môn được đào tạo, chiếm tỷ lệ cao nhất với 59.9% (tương ứng với 127 SVTN đánh giá công việc mà SV đang làm phù hợp với chuyên môn đào tạo, cao hơn HK2/NH2018 đạt 43.1%; 17.9% cho rằng chuyên môn đào tạo đáp ứng rất tốt cho công việc. Tuy nhiên, chiếm tỷ lệ khá cao với **22.2% SV đánh giá chuyên môn đào tạo ít phù hợp và không phù hợp với công việc của họ mặc dù các SV này hầu hết đều đang làm việc thuộc các đơn vị/cơ quan về công nghệ thông tin.** Phòng

TT-PC-ĐBCL đề nghị Khoa, Bộ môn phối hợp tìm hiểu các nguyên nhân để có các cải tiến phù hợp hơn với nhu cầu của sinh viên.

*Biểu đồ 5. SVTN đánh giá mức độ phù hợp trong công việc với chuyên môn được đào tạo*



### C. ĐÁNH GIÁ VÀ NHẬN XÉT VỀ KHÓA HỌC

Phiếu khảo sát được thực hiện nhằm tìm hiểu ý kiến đánh giá của SVTN về khóa học ở 04 nội dung: mục tiêu và chương trình đào tạo; đội ngũ GV; công tác quản lý và phục vụ đào tạo; đánh giá chung về toàn khóa học.

Để kiểm tra độ tin cậy của thang đo ở 4 nhóm nội dung trên, phòng TT-PC-ĐBCL đã sử dụng phần mềm SPSS qua việc phân tích hệ số Cronbach's Alpha. Kết quả thể hiện ở bảng sau:

TT	Nội dung	Số lượng tiêu chí	Cronbach's Alpha của thang đo	Hệ số tương quan biến tổng của tiêu chí	Kết luận
1	Mục tiêu và chương trình đào tạo	8	0.941	Cronbach's Alpha của thang đo là 0.954, các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0.4 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0.954.	Tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích. ⇒ đạt độ tin cậy
2	Đội ngũ GV	7	0.874		
3	Công tác quản lý và phục vụ đào tạo	7	0.947		
4	Đánh giá chung	5	0.906		

*Bảng 3. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo ở các nhóm tiêu chí*

## 1. Đánh giá mục tiêu và chương trình đào tạo (CTĐT)

□: ĐTB thấp nhất

□: ĐTB cao nhất

Nội dung	Chưa tốt/chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/hài lòng	Rất tốt/rất hài lòng	TB	Độ lệch chuẩn (ĐLC)* <sup>1</sup>
Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được phổ biến đến người học rõ ràng, đầy đủ.	12.9	50.9	34.8		3.18	0.74
Chuẩn đầu ra nêu rõ kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được	16.9	53.8	28.4		3.00	0.87
Trình tự các môn học được thiết kế logic, có sự kết hợp và củng cố lẫn nhau.	20.4	54.7	23.6		2.91	0.86
Nội dung chương trình đào tạo thể hiện rõ học phần cơ bản, học phần cơ sở ngành, học phần chuyên ngành và khóa luận tốt nghiệp.	0.9	58.2	31.6		3.11	0.83
Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật.	3.6	26.2	44.4	25.8	2.84	0.94
Chương trình đào tạo được phổ biến qua nhiều kênh và đến từng người học.	4.0	20.4	53.8	21.8	2.84	0.90
Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý.	4.0	23.6	52.0	20.4	2.80	0.90
Nhà trường tổ chức hoạt động dạy – học đúng theo chương trình đào tạo	8.2	54.7	32.8		3.13	0.85

Bảng 4. SVTN đánh giá sự hài lòng về mục tiêu và chương trình đào tạo

<sup>1</sup> ĐLC (Standard Deviation): Độ lệch chuẩn cho ta biết về sự biến thiên, từng giá trị quan sát có mối liên hệ tập trung như thế nào xung quanh giá trị trung bình. độ lệch chuẩn càng lớn => sự biến thiên xung quanh giá trị trung bình càng lớn



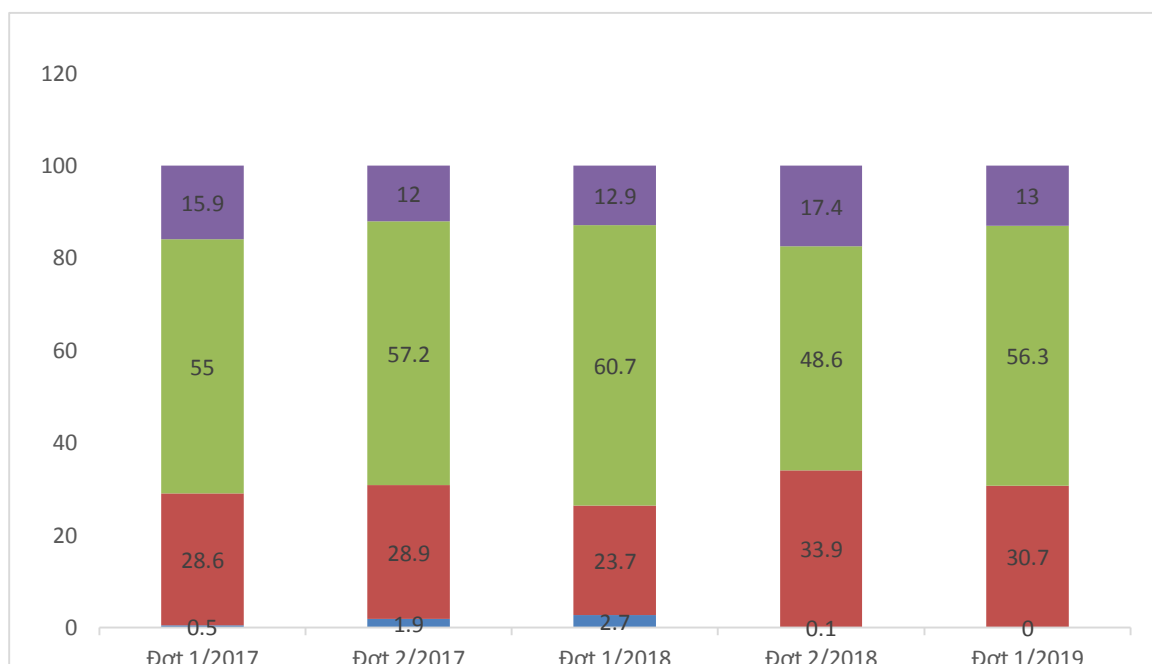
Các nội dung về mục tiêu và CTĐT được SVTN đánh giá ở những mức độ hài lòng khác nhau. SVTN đánh giá hài lòng cao nhất về việc phổ biến chuẩn đầu ra đến với người học rõ ràng đầy đủ (TB: 3.18, DLC: 0.74) và thể hiện chi tiết các kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được (TB: 3.0, DLC: 0.87); công tác tổ chức hoạt động dạy-học theo chương trình đào tạo (TB: 3.13; DLC: 0.85); Phòng ĐTDH đã phối hợp với các Khoa/Bộ môn để xây dựng kế hoạch năm học và được đăng tải trên website để sinh viên có thông tin và phản hồi. So với những năm học trước, ở HK2/NH2018-2019 các Khoa và GV đã chú trọng nhiều hơn trong việc phổ biến chuẩn đầu ra đến người học. Đồng thời, các CTĐT đều được rà soát và thiết kế theo CDIO hướng tới đào tạo theo năng lực; chính vì vậy đã đem lại kết quả tốt thông qua sự đánh giá hài lòng của SVTN.

Tuy nhiên, SVTN đánh giá chưa cao về *mức độ cập nhật của chương trình đào tạo* (TB: 2.84; DLC: 0.94) và *tỷ lệ phân bổ lý thuyết và thực hành* (TB: 2.80; DLC: 0.90). Qua nhiều đợt khảo sát, đây là 2 tiêu chí thường xuyên được SV chính quy và SVTN đề xuất cải tiến để phù hợp với nhu cầu xã hội, phục vụ nghề nghiệp. Nhà trường đã tổ chức các buổi họp, trao đổi giữa các Khoa với các bên liên quan, các chuyên gia để lấy ý kiến để điều chỉnh hoặc cập nhật CTĐT theo định kỳ. Tất cả các CTĐT đều được cập nhật mới theo hướng giảm bớt số tín chỉ, tăng cường các môn học chuyên ngành và thêm các khối kiến thức tự chọn để mở rộng tính liên ngành, tạo điều kiện thuận lợi cho SV mở rộng sự hiểu biết. Một điểm cần lưu ý là các CTĐT cập nhật không thể điều chỉnh trong CTĐT đang triển khai mà sẽ áp dụng đối với các khóa tuyển sau vì vậy các SVTN chưa có cơ hội để tiếp cận với CTĐT mới dẫn đến việc kết quả đánh giá ở nội dung này chưa cao. Tuy nhiên, SVTN hoàn toàn có thể nhận thấy sự đổi mới về nội dung CTĐT thông qua việc xem xét các phiên bản này trên website của Khoa, phòng ĐTDH.

Mặc dù các nội dung trên được đánh giá ở mức khá hài lòng nhưng vẫn chưa có sự cải tiến so với NH2017-2018 (các nội dung được đánh giá cao và thấp đều không thay đổi):

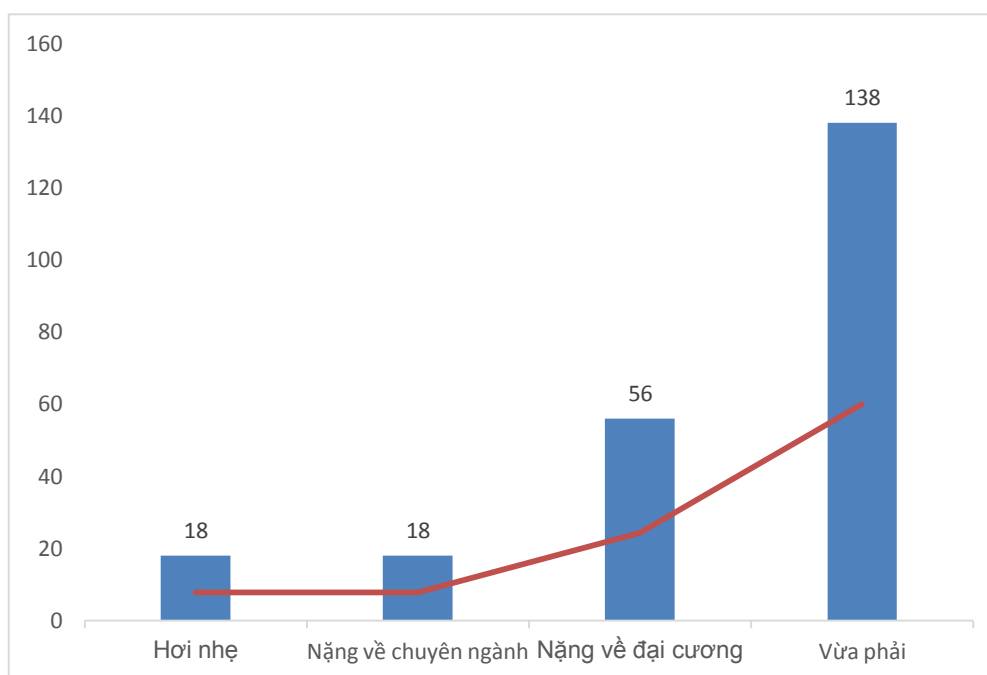
#### **\*Đánh giá tỷ lệ đạt chuẩn đầu ra (CĐR) của CTĐT**

Tỷ lệ SVTN tự đánh giá mức độ đạt được CĐR toàn khóa học tập trung ở mức 70% – 100% (khoảng 87% SVTN) và hoàn toàn không có SVTN tự đánh giá đạt chuẩn đầu ra ở mức < 50%. Tỷ lệ này cao hơn so với các năm học trước, kết quả này thể hiện sự nỗ lực của Khoa, GV và các đơn vị phối hợp trong việc cải tiến các hoạt động phổ biến giúp sinh viên nhận rõ tầm quan trọng và ý nghĩa của CĐR trong việc đáp ứng các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và thái độ sau khi hoàn thành khóa học.



Biểu đồ 6. Tỷ lệ SVTN tự đánh giá mức độ đạt CDR (%)

**\*Đánh giá khối lượng CTĐT**



Biểu đồ 7. Tỷ lệ SVTN đánh giá khối lượng CTĐT đã học (%)

Biểu đồ 7 cho thấy đa số SVTN đánh giá khối lượng CTĐT là vừa phải (tỉ lệ 60%), 32,2% SVTN (giảm so với HK2/2018: tỉ lệ 33%) đánh giá CTĐT nặng về đại cương và chuyên ngành. Đây là dấu hiệu cho thấy SV đã ghi nhận được sự giảm tải ở các khối kiến thức trong CTĐT, cân đối tỷ lệ và đảm bảo cung cấp đầy đủ kiến thức cho người học. Đối với các khối kiến thức về đại cương là bắt buộc theo quy định chung của Bộ GD&ĐT do đó không thể điều chỉnh.

## 2. Đánh giá về đội ngũ giảng viên

Nội dung	Chưa tốt/chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/hài lòng	Rất tốt/rất hài lòng	TB	ĐLC
Hầu hết giảng viên có chuyên môn, nghiệp vụ vững vàng.	0.9	9.3	52.2	37.6	3.25	0.69
Hầu hết giảng viên nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ Anh/Chị.	1.8	8.8	51.8	37.6	2.79	1.30
Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp Anh/Chị hiểu được và vận dụng được kiến thức.	1.8	19.0	58.8	20.4	2.56	1.22
Hầu hết giảng viên hướng dẫn Anh/Chị cách học tập chủ động và động cơ học tập suốt đời.	0.9	19.9	51.8	27.4	2.63	1.22
Hầu hết giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy.	0.9	18.6	51.8	28.8	2.65	1.26
Hầu hết giảng viên đánh giá đúng, công bằng kết quả học tập của Anh/Chị.	0.4	11.5	58.0	30.1	2.73	1.25
Cố vấn học tập thường xuyên cung cấp thông tin và hướng dẫn về điều kiện học tập và sinh hoạt cho Anh/Chị.	3.5	16.4	48.7	31.4	2.65	1.30

Bảng 5. SVTN đánh giá sự hài lòng về đội ngũ giảng viên

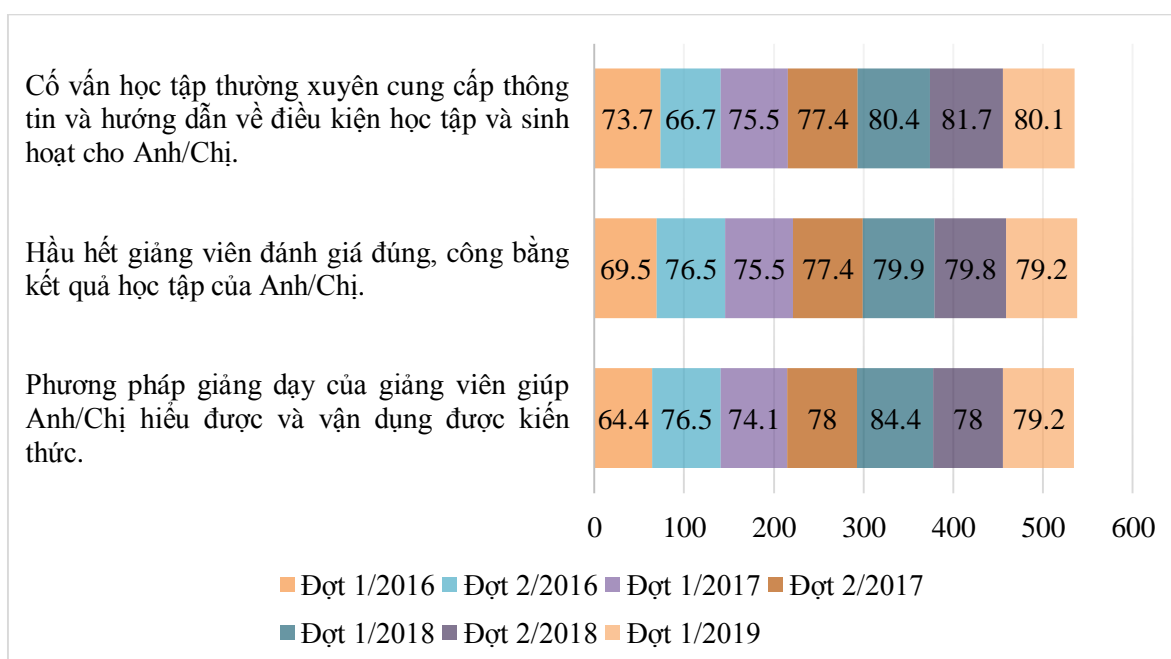
Phần lớn SVTN đều hài lòng về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của GV (TB: 3.25, ĐLC: 0.69), đây cũng là tiêu chí giữ vững thứ hạng cao nhất qua các đợt khảo sát. Trong năm 2016, Phòng ĐTDH đã phối hợp với các Khoa xây dựng quy hoạch giảng dạy theo Quyết định số 129/QĐ-ĐHCNTT-ĐTDH để đáp ứng chất lượng trong dạy học. Chính vì vậy, tiêu chí về trình độ của giảng viên luôn được đánh giá tốt. Ngoài ra, các tiêu chí còn lại trong tiêu chuẩn đều được sinh viên đánh giá ở mức bình thường (thấp hơn so với NH 2017-2018): thái độ nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ SV (TB: 2.79. ĐLC: 1.30), Phương pháp giảng dạy của giảng viên (TB: 2.56; ĐLC: 1.22); đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy (TB: 2.65; ĐLC: 1.26). Tiêu chí về *hoạt động cố vấn học tập* mặc dù không đạt điểm trung bình đánh giá ở mức tốt nhưng có sự hài lòng ở mức cao (khoảng 80,1% SVTN đánh giá hài lòng và rất hài lòng).

Dưới đây là 03 tiêu chí luôn có sự biến động trong đánh giá sự hài lòng qua mỗi đợt khảo sát:

Đợt  
1/2016


Đợt  
1/2019

Biểu đồ 9: Tỷ lệ hài lòng đối với các tiêu chí 11, 12, 15 qua các đợt (%)



### 3. Đánh giá công tác quản lý và phục vụ đào tạo


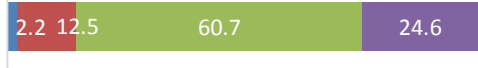

Nội dung	Chưa tốt/chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/hài lòng	Rất tốt/rất hài lòng	TB	ĐLC
Cán bộ, nhân viên văn phòng (phòng Đào tạo, CTSV, giáo vụ Khoa và các bộ phận khác) có thái độ phục vụ tốt, kịp thời.	14.8	54.7	28.1		3.06	0.78
Phòng học/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu của ngành đào tạo.	6.6	23.3	48.5	21.6	2.46	1.25
Trang thiết bị phục vụ cho dạy – học được trang bị đầy đủ và hiện đại.	8.4	23.8	48.9	18.9	2.40	1.24
Thư viện có đủ không gian, chỗ ngồi và tư liệu tham khảo cho nhu cầu học tập và nghiên cứu của Anh/Chị.	15.9	53.7	27.8		2.65	1.26
Các yêu cầu hợp lý của người học được giải quyết kịp thời.	16.3	54.6	26.4		2.63	1.25
Kết quả học tập được thông báo kịp thời.	5.7	22.0	51.5	20.7	2.48	1.24



Hàng năm người học được giao lưu trực tiếp với Ban Giám hiệu/Chủ nhiệm khoa.		2.53	1.27
--	--	------	------

Bảng 6. SVTN đánh giá sự hài lòng về công tác quản lý và phục vụ đào tạo

Về công tác quản lý và phục vụ đào tạo, SVTN đánh giá hài lòng chưa thấp hơn so với các nội dung về mục tiêu đào tạo, CTĐT và đội ngũ GV. Tiêu chí về thái độ phục vụ của nhân viên ở các phòng, ban là tiêu chí duy nhất được SVTN đánh giá hài lòng (TB: 3.06; ĐLC: 0.78), các nội dung còn lại đều được đánh giá ở mức chưa tốt/chưa hài lòng (TB < 3.0). SVTN chưa hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy- học, phòng thí nghiệm (*Phòng LAB quá tệ- Phụ lục*) và không gian, tài liệu tại thư viện; về việc thông báo kết quả học tập chưa kịp thời. Kết quả đánh giá này không có thay đổi so với NH 2017-2018. Đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ dạy học Nhà trường cũng đã có kế hoạch kiểm tra để điều chỉnh thay mới hoặc bổ sung cho phù hợp, việc đưa tòa nhà B vào khai thác và sử dụng cũng nhằm mục đích tăng cường cơ hội thực hành bên cạnh việc học lý thuyết cho sinh viên. Tuy nhiên để đảm bảo cơ sở vật chất đáp ứng hoàn toàn các nhu cầu của người học sẽ cần nhiều nguồn lực và có lộ trình cụ thể. Về tiêu chí thông báo kịp thời kết quả học tập của người học, mặc dù Nhà trường đã có quy định về thời gian công bố điểm thi và thông báo để GV tuân thủ thực hiện nhưng cho đến hiện tại tình trạng GV chậm nộp điểm, trễ công bố điểm cho sinh viên vẫn còn và gây ảnh hưởng rất nhiều đến các công tác đăng ký học phần, tổ chức kế hoạch dạy-học (*thi xong chưa có điểm đã phải đăng kí môn cho kì sau, mong trường xem xét- Phụ lục ý kiến của SV*). Phòng ĐTDH cần phối hợp chặt chẽ với các đơn vị liên quan để đánh giá đúng thực trạng, tiến hành các hoạt động cải tiến và có thông tin phản hồi cho người học.

#### 4. Đánh giá chung

Nội dung tiêu chí	Chưa tốt/chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/hài lòng	Rất tốt/rất hài lòng	TB	ĐLC
Anh/Chị được trang bị kiến thức và kỹ năng đáp ứng chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.		3.07	0.71			
Anh/Chị hài lòng về chất lượng đào tạo của khóa học.		2.97	0.87			
Anh/Chị hài lòng về công tác quản lý và phục vụ đào tạo.		3.00	0.84			

Anh/Chị hài lòng về chất lượng môi trường học tập, sinh hoạt tại Trường.		3.01	0.87
Đánh giá chung của Anh/Chị về sự cải tiến của trường qua từng năm.		3.08	0.89

Bảng 7. SVTN đánh giá chung về khóa học

SVTN đợt 1/2019 đánh giá chung về các tiêu chí với mức hài lòng tương đối cao. Trong đó, SVTN đánh giá cao Nhà trường đã có những cải tiến phù hợp trong từng năm, đây cũng là nội dung được đánh giá cao nhất trong năm học 2017-2018. Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị phòng ĐTDH và các Khoa/Bộ môn tiếp tục giữ vững và phát huy trong các học kỳ tiếp theo.

Ngoài ra, SVTN đợt 2/2018 đã đánh giá chưa hài lòng về kiến thức, kỹ năng được trang bị để đáp ứng CĐR với TB: 2.99 và DLC: 0.67, nội dung này đã được cải thiện rõ rệt trong đợt 1/2019 (TB: 3.07; DLC: 0.71). Tuy nhiên, tiêu chí đánh giá về chất lượng toàn khóa học được đánh giá chưa cao (TB: 2.97; DLC: 0.870). Để tìm hiểu liệu rằng có sự khác biệt trong đánh giá sự hài lòng ở các nhóm SVTN hay không, kiểm định sự khác biệt trung bình- Independent Sample T-test thể hiện sig. = 0.795 > 0.05 cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ hài lòng của SVTN về chất lượng khóa học với xếp loại học tập khác nhau hay nói cách khác các SVTN đều có chung thống nhất trong đánh giá.

Kết quả này phù hợp với phân tích ở trên, SVTN mong muốn tăng cường khả năng thực hành, nội dung CTĐT cập nhật nhiều nội dung phù hợp hơn với bối cảnh nghề nghiệp, sự kết nối và tính logic của các môn học cần được điều chỉnh. Phòng TT-PC-ĐBCL đề nghị Phòng ĐTDH và các Khoa/Bộ môn xem xét để có giải pháp nhằm nâng cao chất lượng khóa học cho sinh viên.

## 5. Ý kiến khác

Bên cạnh các tiêu chí đánh giá định lượng, Nhà trường cũng thu thập các ý kiến định tính của SVTN với câu hỏi “*Những điều của khóa học làm SVTN hài lòng hoặc không hài lòng*”. Các ý kiến chi tiết của 59 SVTN được trình bày ở phần Phụ lục.

## D. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT CẢI TIẾN

### 1. Kết luận

Đợt tốt nghiệp 1/2019, Phòng TT-PC-ĐBCL phối hợp với Phòng ĐTDH, Văn phòng các CTĐB, Phòng CTSV và Phòng DL&CNTT đã khảo sát và thu được ý kiến của 232/285 SVTN, đạt tỷ lệ 81.4%.

Từ năm học 2017-2018, Nhà trường thực hiện quy định về thời gian trao bằng cho SVTN thành nhiều đợt trong năm, vì vậy, Phòng TT-PC-ĐBCL và phòng ĐTĐH đã phối hợp để thực hiện khảo sát cho phù hợp nhằm đảm bảo tỉ lệ đạt yêu cầu.

Nhìn chung, SVTN đánh giá hài lòng về sự cải tiến liên tục ở Nhà trường, chuẩn đầu ra nêu rõ kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được; chất lượng và môi trường học tập tại trường. Bên cạnh các tiêu chí có mức độ SVTN hài lòng cao, một số tiêu chí vẫn còn được đánh giá ở mức độ hài lòng thấp (dưới 3.0) và cần phải nghiêm túc lưu ý như: chất lượng đào tạo toàn khóa học, cơ sở vật chất, công cụ và phương tiện dạy học, công tác quản lý và hỗ trợ người học, thư viện, không gian học tập,...

So với các đợt tốt nghiệp trước, bên cạnh các tiêu chuẩn duy trì được tỉ lệ hài lòng của SVTN vẫn còn khá nhiều tiêu chuẩn chưa được cải thiện, như: các tiêu chí thuộc tiêu chuẩn về công tác quản lý và phục vụ đào tạo, tiêu chuẩn đội ngũ giảng viên,... cần được quan tâm nhiều hơn nữa.

## **2. Đề xuất**

Căn cứ trên số liệu được xử lý và các ý kiến đóng góp của SVTN, Phòng TT-PC-ĐBCL đề xuất Nhà trường thực hiện các biện pháp nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của SVTN về khóa học:

1. Khoa/bộ môn định kỳ rà soát, cải tiến CTĐT; GV điều chỉnh hoạt động giảng dạy của mình, kết hợp nhiều hình thức và phương pháp dạy học để thu hút, tăng cường tính tích cực của SV.

2. Phòng ĐTĐH phối hợp với các Khoa/Bộ môn và GV tiếp tục cải thiện vấn đề về thông báo kết quả học tập cho SV kịp thời, đúng quy định để không ảnh hưởng đến việc đăng ký học phần, kế hoạch học tập đã công bố cho sinh viên.

3. Các Khoa, Phòng, Ban cần đẩy mạnh hoạt động tư vấn SV về học tập, sinh hoạt, hướng nghiệp giúp sinh viên có những định hướng đúng đắn; trong đó nhấn mạnh đến tính chất quan trọng phải hoàn thành chương trình học và ưu tiên việc học làm trọng tâm

4. Phòng ĐTĐH, các Khoa thực hiện thống kê các nguyên nhân sinh viên tốt nghiệp trễ hạn, qua đó phối hợp với các đơn vị có liên quan để có các giải pháp phù hợp, hỗ trợ sinh viên, đặc biệt trong hỗ trợ sinh viên đạt chuẩn đầu ra tiếng Anh.

5. Khoa/Bộ môn thực hiện phản hồi/ báo cáo việc sử dụng kết quả khảo sát, đặc biệt là giải trình các ý kiến của SV nhằm thực hiện kế hoạch cải thiện và nâng cao chất lượng.

6. Trung tâm ngoại ngữ, phòng ĐTDH, VPĐB, phòng CTSV, phòng Quản trị Thiết bị, Phòng DLCNTT, VP Đoàn và các Khoa xem xét các ý kiến đóng góp của sinh viên, đặc biệt là các ý kiến chưa hài lòng để có điều chỉnh phù hợp.

**PHÒNG TT-PC-ĐBCL  
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

**(Đã ký)**

**Trịnh Thị Mỹ Hiền**