

*Tp. Hồ Chí Minh, ngày 17 tháng 02 năm 2020*

## **BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ SINH VIÊN TỐT NGHIỆP VỀ KHÓA HỌC ĐỢT 2 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.

#### **2. Đối tượng khảo sát**

SVTN hệ chính quy đợt 2 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 CTSV.

#### **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

Khảo sát đã thu được ý kiến đánh giá của 296/360 SVTN trong đợt 2 năm 2019, đạt tỷ lệ 82.2% (đợt 1/2019 có tỷ lệ phản hồi là 81.4%), số lượng này đảm bảo ý nghĩa về mặt thống kê cho việc phân tích các dữ liệu thu được theo công 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	39	31	79.5
2.	Công nghệ Thông tin- Chuyên ngành An ninh Thông tin	1	1	100
3.	Hệ thống Thông tin	49	43	87.8
4.	Hệ thống Thông tin (Chuyên ngành Thương mại điện tử)	6	5	83.3
5.	Hệ thống Thông tin (CTTT)	12	12	100
6.	Hệ thống Thông tin (CLC)	4	4	100
7.	Khoa học Máy tính	38	30	79.8
8.	Khoa học Máy tính (CNTN)	17	15	88.2
9.	Kỹ thuật Máy tính	51	43	84.3
10.	Kỹ thuật Máy tính (CLC)	4	4	100
11.	Kỹ thuật Phần mềm	47	34	72.3
12.	Kỹ thuật Phần mềm (CLC)	12	6	50
13.	Truyền thông và Mạng máy tính	55	49	89.1
14.	An toàn thông tin	11	6	54.5
15.	An toàn thông tin (KSTN)	14	13	92.9
<b>Tổng cộng</b>		<b>360</b>	<b>296</b>	82.2

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

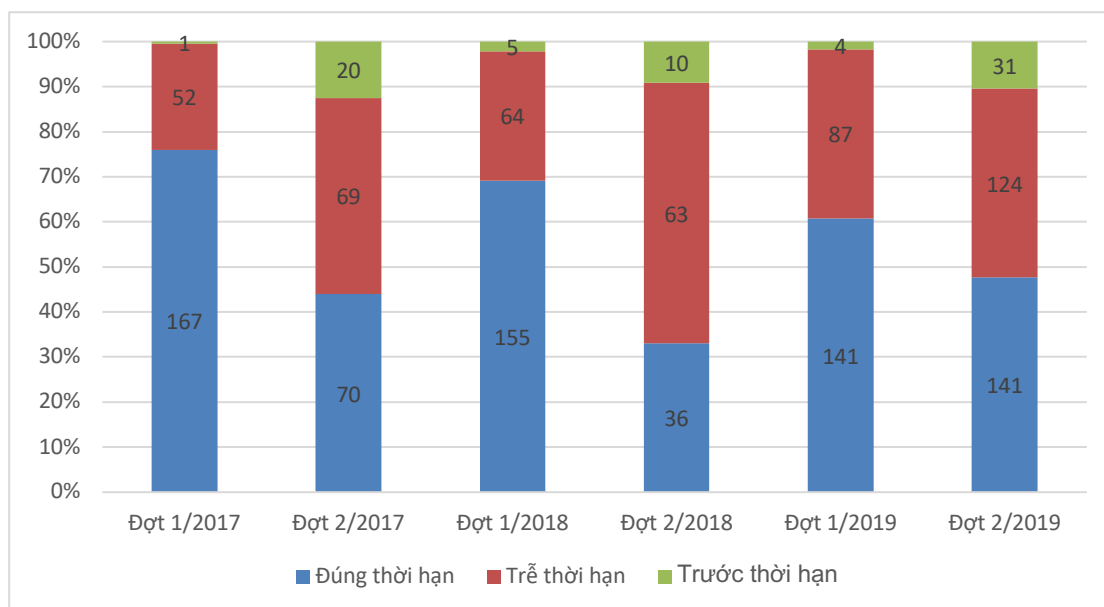
## B. TÌNH HÌNH TỐT NGHIỆP CỦA SINH VIÊN

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

Trong số 296 SVTN tham gia khảo sát, có 141 SV chiếm tỷ lệ 47.6% tốt nghiệp đúng thời gian đào tạo theo thiết kế CTĐT, 124 SV (41.9 %) tốt nghiệp sau 4 đến 6 năm theo thời gian quy định và 31 SV tốt nghiệp trước hạn, chiếm tỷ lệ 10.5%- đây cũng là số lượng cao nhất qua các đợt khảo sát. Như vậy, so với các đợt trước, tỉ lệ sinh viên tốt đúng hạn và trước hạn đang có xu hướng tăng lên, nguyên nhân là do sự thay đổi trong thiết kế rút ngắn

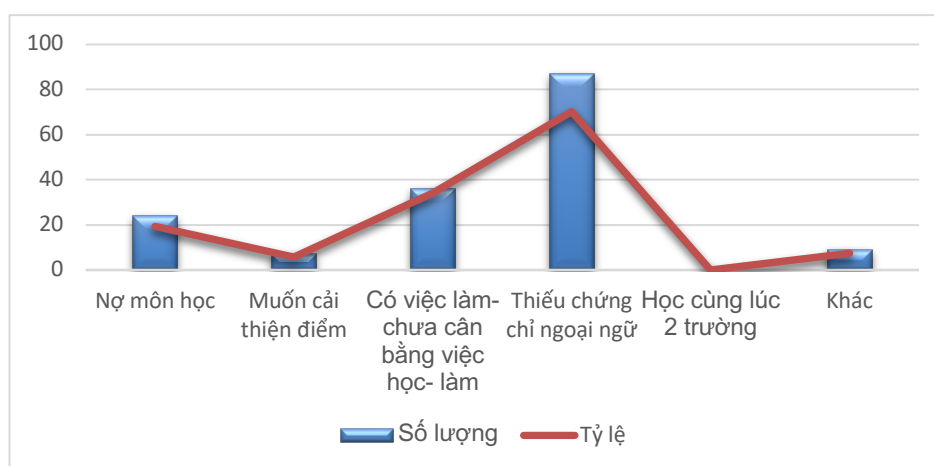
thời gian đào tạo ở các ngành và các thay đổi liên quan đến CTĐT giúp người học có thể sớm hoàn thành chương trình học. Số lượng SV tốt nghiệp trễ hạn trong đợt 2/2019 đã số tập trung cho các khoá tuyển 2012 và 2013.

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 qua các đợt khảo sát

Theo thống kê từ khảo sát 124 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 việc sinh viên thiếu chứng chỉ Tiếng Anh để đủ điều kiện xét tốt nghiệp (70.2%); nguyên nhân tiếp theo là có việc làm, chưa cân bằng

giữa việc học-làm (34.0%). Trên thực tế, để khắc phục các nguyên nhân gây ảnh hưởng đến việc hoàn thành chương trình học của SV, Nhà trường đã chỉ đạo thực hiện nhiều hoạt động nhằm tăng cường ngoại ngữ cho sinh viên, như mở các lớp bồi dưỡng, các lớp ôn thi theo chuẩn, phân bố trải đều các buổi học/tuần các lớp Tiếng Anh để sinh viên có thời gian ghi nhớ và thực hành kiến thức,...nhằm hỗ trợ sinh viên học và thi Tiếng Anh đáp ứng chuẩn đầu ra theo quy định. Ngoài ra, Nhà trường đã phối hợp với trung tâm IIG, trung tâm ngoại ngữ của ĐH Bách Khoa để tổ chức các kỳ thi Toeic,...Tuy nhiên, qua nhiều đợt khảo sát có thể nhận thấy lý do cơ bản nhất đó là SV nhóm ngành Công nghệ Thông tin tại trường có việc làm khá sớm, các sinh viên năm 3, 4 đã có thể tham gia các tổ chức lao động với mức lương khá cao. Đây chính là ưu điểm nổi trội của Nhà trường trong đào tạo, khẳng định chất lượng và uy tín. Song song đó, đặc điểm này cũng là những hạn chế, rào cản rất lớn để sinh viên có thể tập trung tốt vào việc học tập. Sinh viên không có thời gian ôn tập, tập trung cải thiện ngoại ngữ,...dẫn đến nợ môn, thi không đủ điểm chuẩn để được cấp chứng chỉ ngoại ngữ,... Phòng TT-PC-ĐBCL đề xuất phòng ĐTDH, phòng CTSV và 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)

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

Ngành đào tạo	Các nguyên nhân					Tổng
	Nợ môn học	Muốn cải thiện điểm	Có việc làm	Thiếu chứng chỉ ngoại ngữ	Khác	
Công nghệ Thông tin	2	1	3	9	1	16
Công nghệ Thông tin- Chuyên ngành An ninh Thông tin	-	-	-	0	1	1
Hệ thống Thông tin	3	-	4	9	1	17
Hệ thống Thông tin (CTTT)	1	-	4	-	-	5
Hệ thống Thông tin (CLC)	1	-	1	-	-	2

Khoa học Máy tính	3	2	10	-	1	16
Kỹ thuật Máy tính	3	2	10	-	1	16
Kỹ thuật Máy tính (CLC)	2	-	4	15	1	22
Kỹ thuật Phần mềm	8	2	9	17	-	36
Truyền thông và Mạng máy tính	2	2	6	17	2	29
An toàn thông tin	1	-	1	3	1	6
An toàn thông tin (KSTN)	-	-	-	-	-	0
Tổng cộng	26	9	52	70	9	166

## 2. Việc làm của SV tốt nghiệp

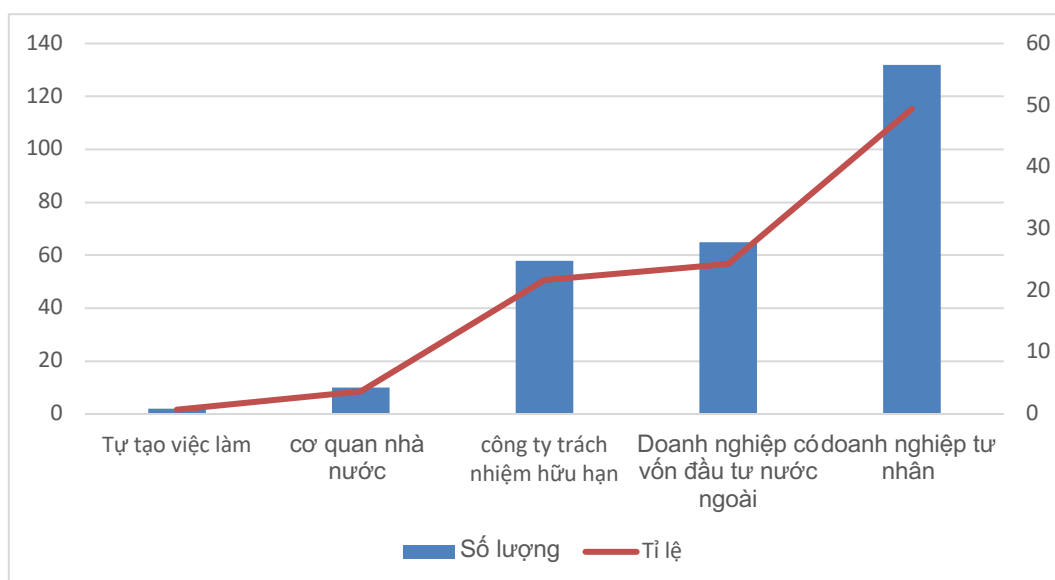
### 2.1. Tình trạng việc làm của SV tốt nghiệp

Trong 295 SVTN tham gia trả lời câu hỏi về tình hình việc làm sau khi tốt nghiệp, số lượng SVTN có việc làm là 267 SV (90.5%) và 28 SVTN (9.5%) 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 đợt tốt nghiệp này, có 20/28 SVTN trễ hạn đã có việc làm và 8 SVTN chưa có việc làm, cụ thể: Khoa MMT&TT có 2 SV, Khoa KTMT có 2SV và 3 SV Khoa HTTT trễ hạn chưa có việc làm.

### 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* (49.4%) và *doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài* (24.3%); một số khác làm việc tại các *công ty trách nhiệm hữu hạn* (21.7%) và các đơn vị thuộc khối *cơ quan nhà nước* (3.7%), đặc biệt, có 2SVTN đã tự khởi nghiệp (start-up). Nhìn chung số lượng SVTN hiện nay đang tham gia lao động ở các loại hình doanh nghiệp là khá đa dạng.



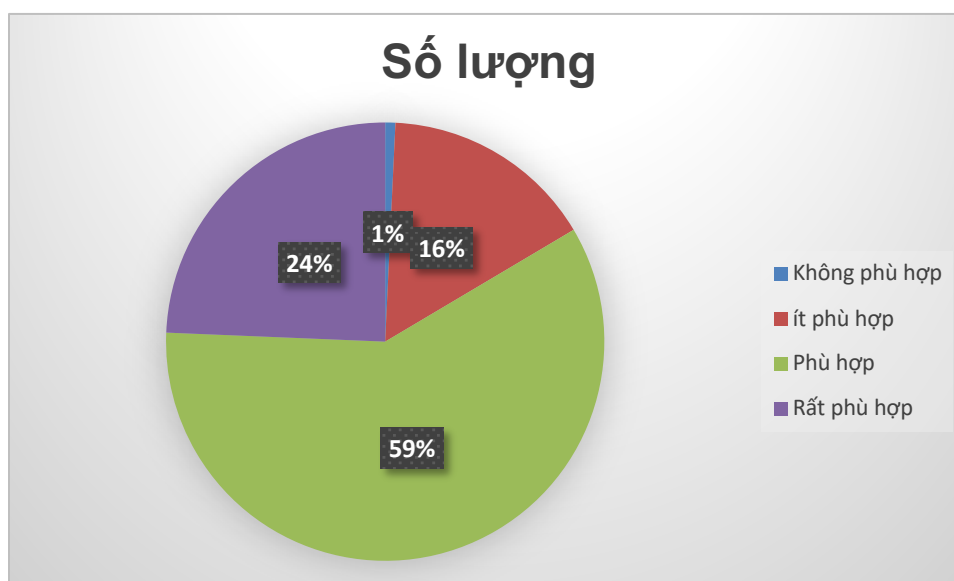
Biểu đồ 4. Loại hình tổ chức SVTN đang làm việc (%)

Một số công ty/doanh nghiệp trong lĩnh vực công nghệ thông tin – truyền thông có nhiều SVTN của Trường đang làm việc như: Công ty Cổ phần VNG (11 SVTN), DEK Technologies (8 SVTN), FPT Software (10 SVTN) và nhiều các công ty khác như City Now, Công ty TNHH BookOke, Công ty cổ phần Fujinet Systems, Công ty TNHH Robert Bosch Engineering, Công ty TNHH ZMP Việt Nam, Dimension Data Vietnam, GoldenOwl, Công ty InmaTech, Axon Active, C2C Techhub, AFINIA, Antada, AIT, Amaris,...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, QC, Tester, ...

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

Trong tổng số 267 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 59.2% (trùng ứng với 158 SVTN), 24,3% SVTN cho rằng chuyên môn đào tạo đáp ứng rất tốt cho công việc (cao hơn đợt 1/2019: tỷ lệ 17.9%). Số sinh viên đánh giá **chuyên môn đào tạo ít phù hợp và không phù hợp với công việc chiếm tỷ lệ 16.4%, tỷ lệ này có giảm so với đợt 1/2019 (tỷ lệ 22.2%)**. Tuy nhiên, Nhà trường và đặc biệt là các Khoa cần xem xét các nguyên nhân để có các giải thích phù hợp cho lý do tại sao SV đánh giá là không phù hợp hoặc ít phù hợp khi các SV này hầu hết đều đang công tác thuộc các đơn vị/cơ quan có lĩnh vực là công nghệ thông tin.

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 20 để chạy 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	0.86	Cronbach's Alpha của thang đo là 0.94, 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 0.94.	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	0.85		
3	Công tác quản lý và phục vụ đào tạo	7	0.84		
4	Đánh giá chung	5	0.88		

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	Ý kiến khác	ĐTB	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.	11.8	49.7	37.2		0.3	3.25	0.77
Chuẩn đầu ra nêu rõ kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được	17.2	51.4	33.8		0.0	3.18	0.68
Trình tự các môn học được thiết kế logic, có sự kết hợp và củng cố lẫn nhau.	17.2	49.3	30.7		1.0	3.16	0.94
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.	9.5	50.3	38.9		0.3	3.29	0.75
Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật.	3.4	18.7	50.7	26.9	0.3	3.03	0.85
Chương trình đào tạo được phổ biến qua nhiều kênh và đến từng người học.	20.6	52.7	25.7		0.0	3.03	0.71
Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý.	2.4	17.3	54.6	25.8	0.0	3.04	0.73
Nhà trường tổ chức hoạt động dạy – học đúng theo chương trình đào tạo	8.8	51.7	39.2		0.3	3.32	0.71

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

Tất cả các nội dung về mục tiêu và CTĐT được SVTN đánh giá ở mức độ hài lòng (ĐTB>3.0). Tiêu chí được đánh giá cao nhất việc tổ chức dạy học theo đúng kế hoạch (ĐTB= 3.32, ĐLC: 0.71), kết quả đánh giá này so với đợt 1/2019 cho thấy Nhà trường đã

<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

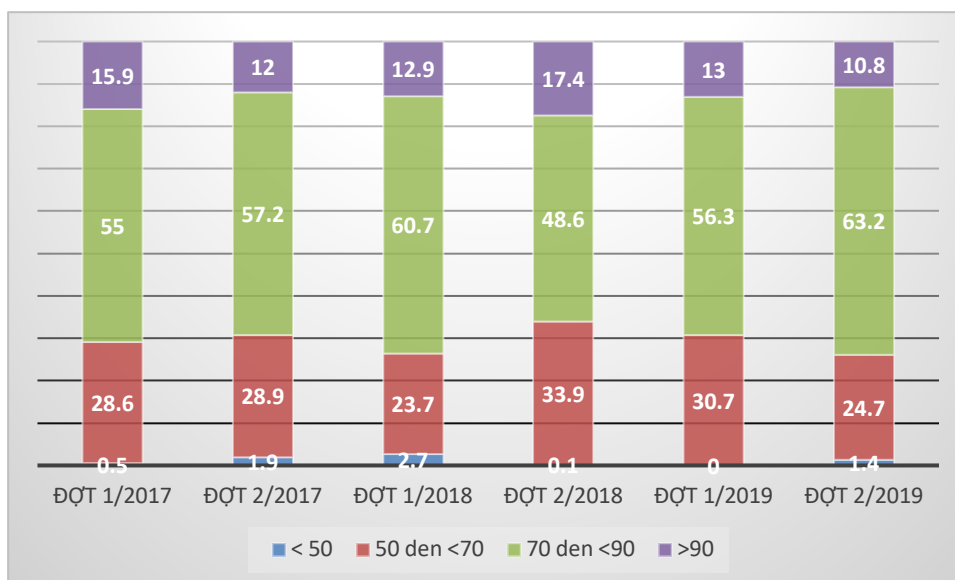


có sự cải tiến theo hướng tích cực. Bằng việc giao quyền chủ động cho các khoa trong việc sắp xếp thời khoá biểu các môn học đã giúp sinh viên các khoa đánh giá cao công tác tổ chức dạy- học. Xếp ở các vị trí tiếp theo lần lượt là các tiêu chí: CTĐT đã thể hiện rõ các khối kiến thức (ĐTB= 3.29, ĐLC= 0.75), việc phổ biến chuẩn đầu ra đến với người học rõ ràng đầy đủ (TB: 3.25, ĐLC: 0.77) và thể hiện chi tiết các kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được (TB: 3.18, ĐLC: 0.68),...Nhà trường, đặc biệt là các Khoa và Phòng/ban đã phối hợp chặt chẽ trong công tác tổ chức, vận hành nhằm tạo điều kiện giúp SV học tập tốt.

Trong đợt 1/2019, có 2 tiêu chí về CTĐT chưa được SV đánh giá tốt đã được Nhà trường quan tâm cải thiện: *mức độ cập nhật của chương trình đào tạo* (đợt 1/2019 đạt ĐTB: 2.84; ĐLC: 0.94) và *tỷ lệ phân bổ lý thuyết và thực hành* (TB: 2.80; ĐLC: 0.90). Trên thực tế, 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. Hiện tại, 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. Tuy nhiên, những thay đổi của CTĐT không bao gồm các thay đổi đối với các khối kiến thức đại cương, đồng thời, việc giảm bớt số tín chỉ cũng đem lại những bất cập cho cả người dạy và người học trong việc đảm bảo phân bổ thời lượng dành cho lý thuyết và thực hành. Để khắc phục tình trạng này, Nhà trường đã triển khai nhiều hình thức hỗ trợ, đặc biệt là dạy học trực tuyến,...Những thay đổi này đang được Nhà trường từng bước thực hiện và đảm bảo phù hợp theo quy định.

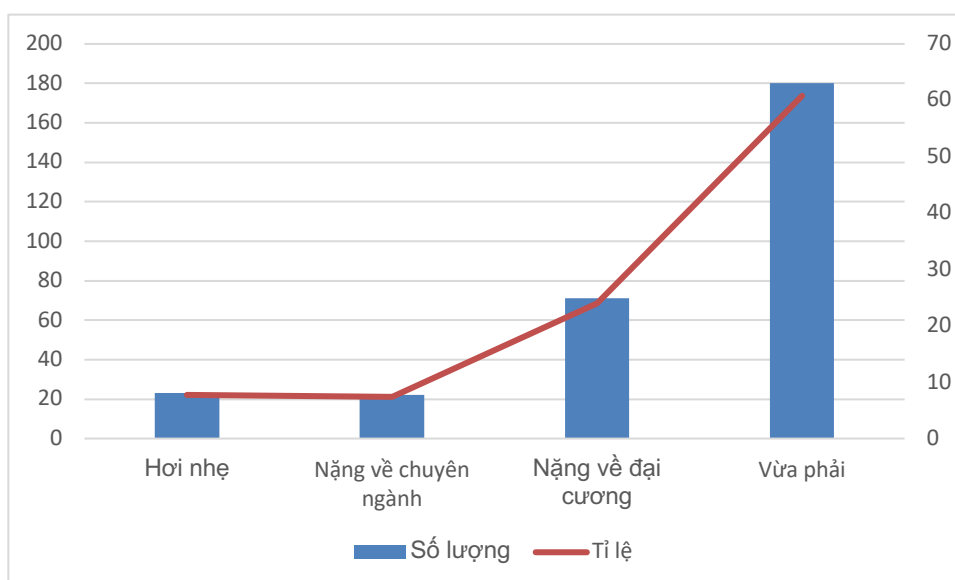
### **\*Đánh giá tỷ lệ đạt chuẩn đầu ra (CDR) của CTĐT**

Tỷ lệ SVTN tự đánh giá mức độ đạt được CDR toàn khóa học tập trung ở mức 70% – trên 90% (khoảng 74% SVTN), 32% đánh giá đạt >90% CDR và chỉ có 1.4% SVTN tự đánh giá đạt chuẩn đầu ra ở mức < 50%. Kết quả này thể hiện sự nỗ lực của Khoa, GV và các đơn vị trong trường trong việc phổ biến CDR đến sinh viên thông qua CTĐT công bố trên website, giới thiệu đề cương môn học, trong đề thi,...nhằm giúp SV nỗ lực đạt được 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 với tỉ lệ 60.8% tăng không đáng kể so với đợt 1/2019, đạt tỉ lệ 60%; 24 đánh giá CTĐT nặng về đại cương (giảm mạnh so với đợt 1/2019 với tỉ lệ là 32,2%). Kết quả này không có sự thay đổi qua các đợt khảo sát. Những SV đánh giá khối lượng CTĐT “hơi nhẹ” và “vừa phải” thường tập trung ở những em có học lực từ khá trở lên. Mặc dù CTĐT có cập nhật, điều chỉnh cho phù hợp và đảm bảo tính đặc thù của ngành học; tuy nhiên các khối kiến thức đại cương là quy định cứng không thể thay đổi.

## 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	Ý kiến khác	ĐTB	ĐLC
Hầu hết giảng viên có chuyên môn, nghiệp vụ vững vàng.	7.8	49.7	42.2		0.0	3.34	0.63
Hầu hết giảng viên nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ Anh/Chị.	6.8	48.3	44.3		0.3	3.39	0.7
Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp Anh/Chị hiểu được và vận dụng được kiến thức.	1.4	15.5	56.1	26.4	0.7	3.12	0.84
Hầu hết giảng viên hướng dẫn Anh/Chị cách học tập chủ động và động cơ học tập suốt đời.	15.2	50	33.8		0.3	3.19	0.78
Hầu hết giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy.	10.5	53.7	34.1		0.3	3.23	0.76
Hầu hết giảng viên đánh giá đúng, công bằng kết quả học tập của Anh/Chị.	7.8	51.7	39.9		0.0	3.31	0.64
Cố vấn học tập thường xuyên cung cấp thông tin và hướng dẫn về điều kiện học tập và sinh hoạt cho Anh/Chị.	12.5	46.3	39.5		0.3	3.26	0.79

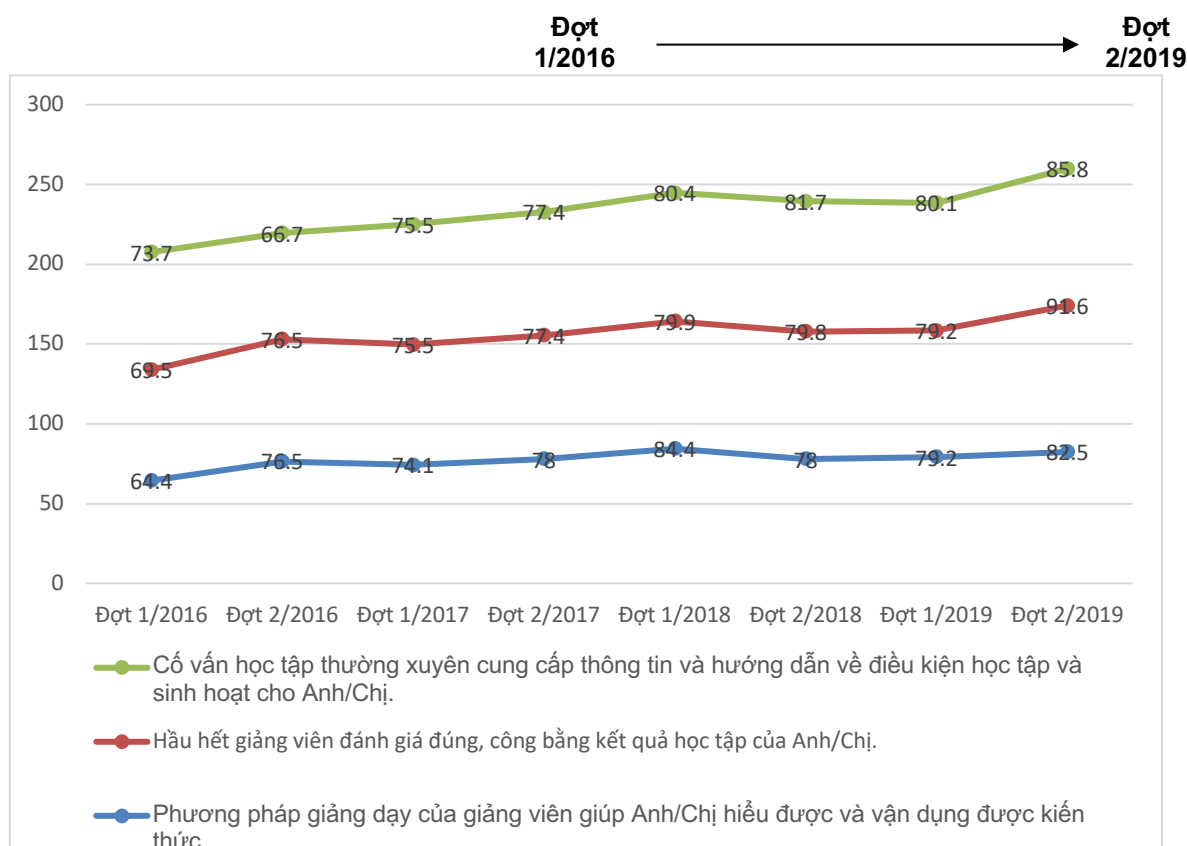
Bảng 5. SVTN đánh giá sự hài lòng về đội ngũ giảng viên

Phần lớn SVTN đều đánh giá cao sự nhiệt tình của giảng viên, tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng (gọi chung là hài lòng) đạt 92.6% (ĐTB= 3.39, ĐLC= 0.7). So với các đợt khảo sát học kỳ trước, tiêu chí này đã được cải thiện đáng kể (đợt 1/2019 đạt ĐTB: 2.79 & ĐLC: 1.30); sinh viên cũng đánh giá cao về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của GV với tỉ lệ 91.9% (TB= 3.34; ĐLC= 0.63), đây cũng là tiêu chí giữ vững thứ hạng cao qua các đợt khảo sát.

Nhà trường ban hành quy hoạch giảng dạy theo Quyết định số 129/QĐ-ĐHCNTT-ĐTĐH nhằm tối ưu hoá năng lực người dạy, giỏi chuyên môn để phát triển chất lượng dạy học. Đồng thời, các hoạt động khảo sát lấy ý kiến sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên được triển khai định kỳ giúp Nhà trường có cơ sở để điều chỉnh và nâng cao chất lượng đội ngũ. 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 khá tốt, có cải thiện so với đợt 1/2019L: Phương pháp giảng dạy của giảng viên (đợt 1/2019 TB=2.56; DLC= 1.22); đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy (đợt 1/2019: TB=2.65; DLC= 1.26). Đặc biệt, tiêu chí về *hoạt động cố vấn học tập* đạt điểm trung bình đánh giá ở mức tốt và có sự hài lòng ở mức cao (khoảng 85.8 %).

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



*Biểu đồ 8: Tỷ lệ hài lòng đối với các tiêu chí 11, 12, 15 qua các đợt (%)*

Nhìn chung ở đợt 2/2019, SVTN đánh giá 03 tiêu chí này ở mức hài lòng (> 80%). Đây cũng là tỉ lệ cao nhất trong các đợt khảo sát tính từ HK1/2016 đến nay. Trong những học kỳ vừa qua, CVHT đã hỗ trợ tích cực trong việc học tập và khuyến khích SV tham gia các phong trào của Nhà trường, công tác cố vấn học tập cũng được theo dõi và đánh giá bởi phòng CTSV do đó đã có nhiều cải thiện tốt. Phòng TT-PC-ĐBCL đề nghị các Khoa tiếp tục triển khai các hoạt động để giữ vững sự hài lòng của sinh viên.

### 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	Ý kiến khác	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.	1	8.4	52	37.8	0.7	3.31	0.80
Phòng học/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu của ngành đào tạo.	3.4	18.2	47.6	30.1	0.7	3.09	0.93
Trang thiết bị phục vụ cho dạy – học được trang bị đầy đủ và hiện đại.	2.7	18.9	50	28.4	-	3.04	0.76
Thư viện có đủ không gian, chỗ ngồi và tư liệu tham khảo cho nhu cầu học tập và nghiên cứu của Anh/Chị.	2.0	12.2	47.3	37.8	0.7	3.16	0.87
Các yêu cầu hợp lý của người học được giải quyết kịp thời.	0.7	10.5	58.1	30.1	-	3.17	0.66
Kết quả học tập được thông báo kịp thời.	2.4	18.6	49	30.1	-	3.07	0.76
Hàng năm người học được giao lưu trực tiếp với Ban Giám hiệu/Chủ nhiệm khoa.	1.7	12.2	51.4	34.1	0.3	3.21	0.78

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 ở tất cả các tiêu chí. Trong đó, tiêu chí về thái độ phục vụ của nhân viên ở các phòng, ban luôn là tiêu chí chiếm tỉ lệ hài lòng ở mức cao nhất 89.8% (TB: 3.31; ĐLC: 0.80), các nội dung còn lại đều được đánh giá ở mức hài lòng (TB > 3.0). SVTN đánh giá khá tốt về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy- học, phòng thí nghiệm và không gian, tài liệu tại thư viện; về việc thông báo kết quả học tập, tuy nhiên vẫn có một số nhận xét của SV về các tiêu chí này (*xem phụ lục*). Kết quả đánh giá này có sự tiến bộ thay đổi so với các đợt khảo sát trước đó. Việc cải thiện và nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ dạy học Nhà trường, thư viện và phòng thí nghiệm là những nội dung quan trọng trong chiến lược phát triển của Nhà trường, tuy nhiên cần nhiều nguồn lực và có lộ trình cụ thể. 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 đã giúp tăng cường cơ hội thực hành cho sinh viên. Về việc thông báo kịp thời kết quả học tập của người

học đã được quán triệt trong quy định thi tập trung của Nhà trường, đây là một trong các căn cứ để Nhà trường đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của giảng viên. Với những thay đổi trong quản lý, hi vọng trong các đợt khảo sát lấy ý kiến SV tiếp theo sẽ có được những kết quả đánh giá cao.

#### 4. Đánh giá chung

Nội dung tiêu chí	Chưa tốt/chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/hài lòng	Rất tốt/rất hài lòng	Ý kiến khác	TB	ĐLC
Anh/Chị được trang bị kiến thức và kỹ năng đáp ứng chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.	8.4	58.8	31.4		0.3	3.23	0.71
Anh/Chị hài lòng về chất lượng đào tạo của khóa học.	12.8	53	33.1		0.7	3.24	0.81
Anh/Chị hài lòng về công tác quản lý và phục vụ đào tạo.	10.5	59.8	29.1		0.3	3.21	0.69
Anh/Chị hài lòng về chất lượng môi trường học tập, sinh hoạt tại Trường.	9.9	51	38.9		0.3	3.31	0.73
Đánh giá chung của Anh/Chị về sự cải tiến của trường qua từng năm.	7.8	47	42.9		1.7	3.45	0.97

Bảng 7. SVTN đánh giá chung về khóa học

SVTN đợt 2/2019 đánh giá chung về các tiêu chí ở mức hài lòng, trong đó không có tiêu chí nào được đánh giá ở mức ĐTB < 3.0. 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 và đợt 1/2019. Như vậy có thể thấy, mỗi học kỳ, năm học Nhà trường đều có những điều chỉnh, đổi mới để cải thiện chất lượng đào tạo. 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 2/2019 đã đánh giá hài lòng về kiến thức, kỹ năng được trang bị để đáp ứng CDR với ĐTB=3.23 & ĐLC= 0.71 (đợt 2/2018: ĐTB= 2.99 và ĐLC= 0.67, đợt 1/2019: ĐTB=3.07 & ĐLC= 0.71). Nếu ở đợt 1/2019 SV đánh giá về chất lượng toàn khóa

học ở mức khá tốt thì trong đợt 2/2019 tiêu chí này có sự tăng rõ rệt (ĐTB= 3.24; DLC= 0.81).

Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị các phòng/ban và các Khoa/Bộ môn tiếp tục phát huy các kết quả đạt được.

## **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 68 SVTN được trình bày ở phần Phụ lục.

## **D. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT CẢI TIẾN**

### **1. Kết luận**

Đợt tốt nghiệp 2/2019, 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 296/360 SVTN, đạt tỷ lệ 82.2%.

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... Trong đợt 2/2019 không có tiêu chí nào bị đánh giá ở mức thấp (dưới 3.0). Đây là kết quả rất tốt, cho thấy Nhà trường đã có nhiều nỗ lực trong cải thiện chất lượng đào tạo.

So với các đợt tốt nghiệp trước, bên cạnh các tiêu chuẩn duy trì được tỉ lệ hài lòng của SVTN, có một số tiêu chí đã có sự tiến bộ đáng kể, như: các tiêu chí thuộc tiêu chuẩn về công tác quản lý và phục vụ đào tạo, đội ngũ cố vấn,...

SVTN mong muốn CTĐT của Nhà trường phải đáp ứng nhu cầu của thị trường do đó Nhà trường cần thiết kế chương trình tăng cường thực hành, bổ sung các khối kiến thức liên quan đến ngành nghề, xu hướng mới. Bên cạnh đó, SV cũng đánh giá tầm quan trọng của công tác quản lý và sự hỗ trợ của các phòng/ban trong việc tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên hoàn thành quá trình học tập.

### **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 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 các SV chưa đạt CĐR ngoại ngữ.

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. Phòng ĐTĐH, VPĐB, phòng CTSV, phòng Quản trị Thiết bị 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**