

*Tp. Hồ Chí Minh, ngày 19 tháng 03 năm 2019*

## **BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ SINH VIÊN TỐT NGHIỆP VỀ KHÓA HỌC ĐỢT 2 NĂM 2018**

### **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 2 năm 2018 (tháng 10/2018) 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 do vậy số lượng SVTN không tập trung nhiều như các năm học trước đây.

Khảo sát đã thu được ý kiến đánh giá của 109/140 SVTN vào tháng 10/2018, đạt tỷ lệ 77.9%, số lượng này đảm bảo ý nghĩa về mặt thống kê cho việc phân tích các dữ liệu thu được theo công thức:  $n = \frac{N}{1+N.e^2}$  (đối với cỡ mẫu nhỏ).

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	7	3	42.9
2.	Công nghệ Thông tin- Chuyên ngành An ninh Thông tin	6	5	83.3
3.	Hệ thống Thông tin	7	5	71.4
4.	Hệ thống Thông tin (Chuyên ngành Thương mại điện tử)	4	3	75.0
5.	Hệ thống Thông tin (CTTT)	5	2	40.0
6.	Khoa học Máy tính	23	20	87.0
7.	Khoa học Máy tính (CNTN)	18	15	83.3
8.	Kỹ thuật Máy tính	15	12	80.0
9.	Kỹ thuật Máy tính (CLC)	1	1	100.0
10.	Kỹ thuật Phần mềm	25	18	72.0
11.	Truyền thông và Mạng máy tính	13	10	76.9
12.	An toàn thông tin (KSTN)	16	15	93.8
<b>Tổng cộng</b>		<b>140</b>	<b>109</b>	<b>77.9</b>

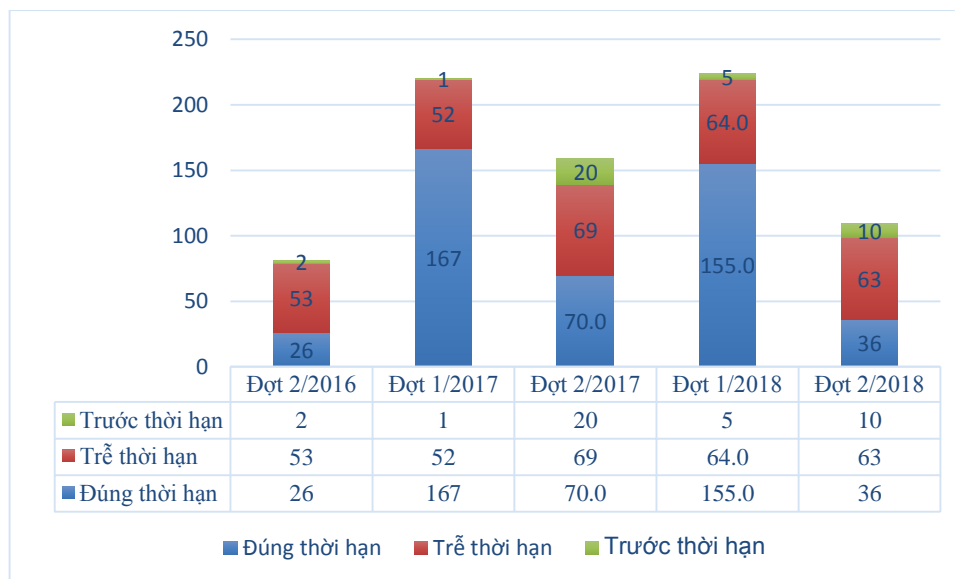
Bảng 1. Số lượng SVTN tham gia khảo sát theo ngành đào tạo

## B. TÌNH HÌNH TỐT NGHIỆP CỦA SINH VIÊN

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

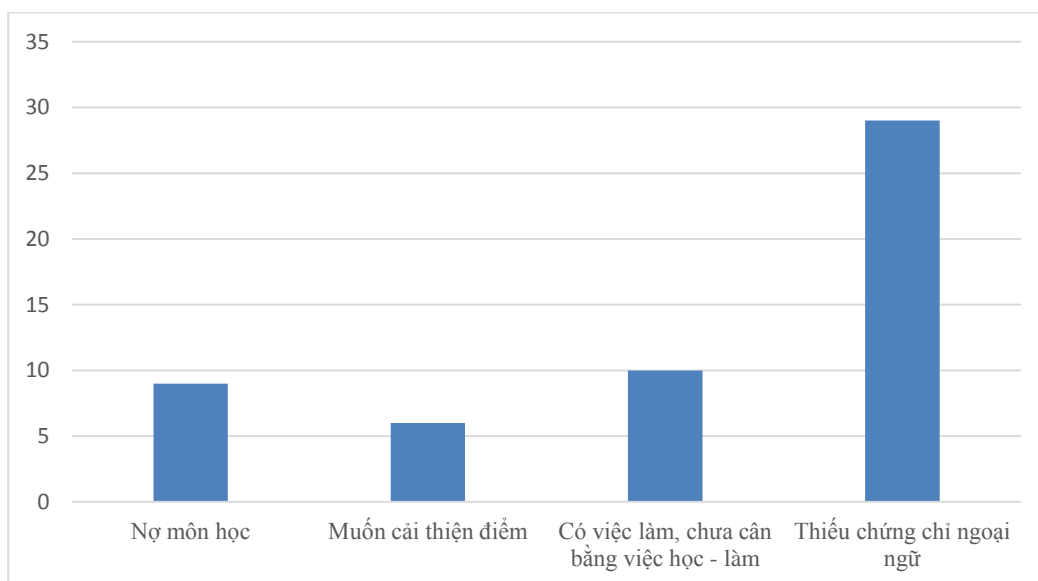
Trong số 109 SVTN tham gia khảo sát, có 36 SV (33.0 %) tốt nghiệp đúng thời gian đào tạo theo thiết kế CTĐT (4 năm đối với CTĐT cử nhân và 4,5 năm cho CTĐT kỹ sư), 63 SV (57.8 %) tốt nghiệp trễ hạn so với thời gian thiết kế CTĐT nhưng chưa vượt quá thời gian tốt nghiệp theo quy định và 10 SV (9.2%) tốt nghiệp trước hạn.

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*

So với các đợt khảo sát trước, SVTN trước hạn ở đợt 2/2018 chiếm tỉ lệ cao. Cũng theo thống kê từ khảo sát có 63 SVTN trễ hạn, trong đó có 46 SVTN cho biết các nguyên nhân trễ hạn trong đợt 2/2018:



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

Số lượng SVTN trễ hạn theo nguyên nhân của từng ngành:

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	-	-	-	-	0
Công nghệ Thông tin (Chuyên ngành An ninh Thông tin)	-	-	-	2	2
Hệ thống Thông tin(CQ+TMĐT+CTTT)	2	1	1	1	5
Khoa học Máy tính (CQ+CTTN)	2	1	1	4	8
Kỹ thuật Máy tính (CQ+CLC)	1	1	2	7	11
Kỹ thuật Phần mềm	1	1	4	6	12
Truyền thông và Mạng máy tính	1	2	1	4	8
An toàn Thông tin	-	-	-	-	0
<b>Tổng</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>46</b>

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

Bảng 2 cho thấy nguyên nhân chiếm tỷ lệ cao nhất cản trở SV tốt nghiệp đúng theo thiết kế của CTĐT là thiếu chứng chỉ ngoại ngữ (24/46 SV có trả lời). Qua các đợt khảo sát ở các học kỳ trước, đây cũng là nguyên nhân phổ biến chiếm số lượng cao nhất trong các lý do dẫn đến việc SV tốt nghiệp trễ (**đợt 1/2018: 38/64SV; đợt 1/2017: 29/52SV và đợt 2/2017: 40/69SV**). Quy định về chuẩn đầu ra ngoại ngữ đều được phòng ĐTDH công bố trên website và phổ biến thường xuyên trong các buổi gặp gỡ/sinh hoạt cùng SV, các quy định này cũng được cập nhật theo quy định của ĐHQG/Bộ GD&ĐT, tuy nhiên có rất nhiều SV vẫn chưa đạt được CDR ngoại ngữ theo yêu cầu để tốt nghiệp đúng hạn. Một vài ý kiến của SVTN về chuẩn đầu ra tiếng anh “*chưa phù hợp*”, *trung tâm ngoại ngữ chưa hỗ trợ/đáp ứng được nhu cầu của SV*,... cũng cần được xem xét. Phòng TT-PC-ĐBCL đề nghị phòng ĐTDH và các Khoa/Bộ môn cần có các giải pháp để hỗ trợ SV cải thiện tình trạng trên.

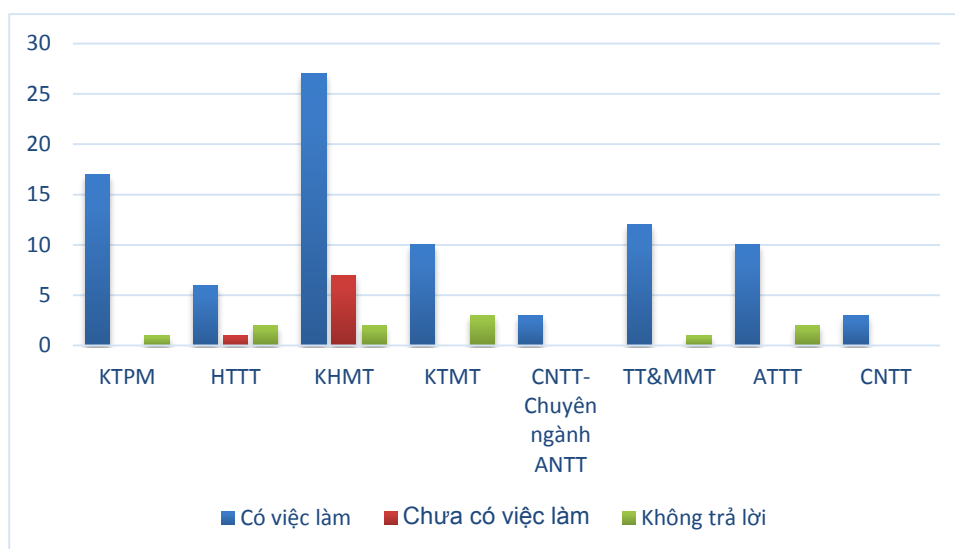
Ngoài ra, do đặc thù ngành học SV đang học năm 3/năm 4 ở các Khoa/Bộ môn đã có thể đi làm song song với việc học tại Trường do vậy đây cũng là một trong những lý do gây trở ngại cho SV trong việc tốt nghiệp theo đúng thời gian thiết kế CTĐT. Bởi vì tham

gia vào hoạt động nghề nghiệp sớm vì vậy đa số SV chưa cân bằng được thời gian dành cho việc học và đi làm, ảnh hưởng đến kết quả học tập. Đề nghị Khoa/Bộ môn và CVHT nhắc nhở, tư vấn cho SV nên ưu tiên tập trung cho việc học.

## 2. Tình hình việc làm của SV tốt nghiệp

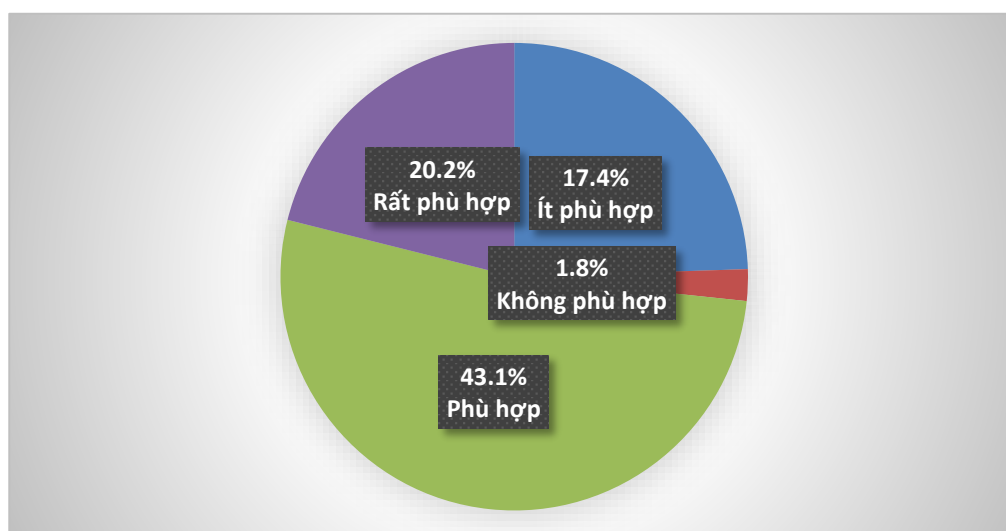
Trong số 109 SVTN tham gia khảo sát, có 96 SV trả lời câu hỏi “*Hiện tại anh/chị đã có việc làm chưa?*”, trong đó số lượng SVTN có việc làm là 88 SV (80.7%), 8 SVTN (7.34 %) chưa tìm được việc làm. Nhìn chung, SV của Trường đều có việc làm trước và ngay sau khi tốt nghiệp đạt tỉ lệ cao, tỷ lệ này ổn định qua các năm.

Trong số 63 SVTN trễ hạn, có 28 SVTN đã có việc làm, 8 SVTN chưa có việc làm và 11 sinh viên không trả lời.



Biểu đồ 3. Tình trạng việc làm SVTN theo ngành

### \* Mức độ phù hợp với công việc với chuyên môn đào tạo



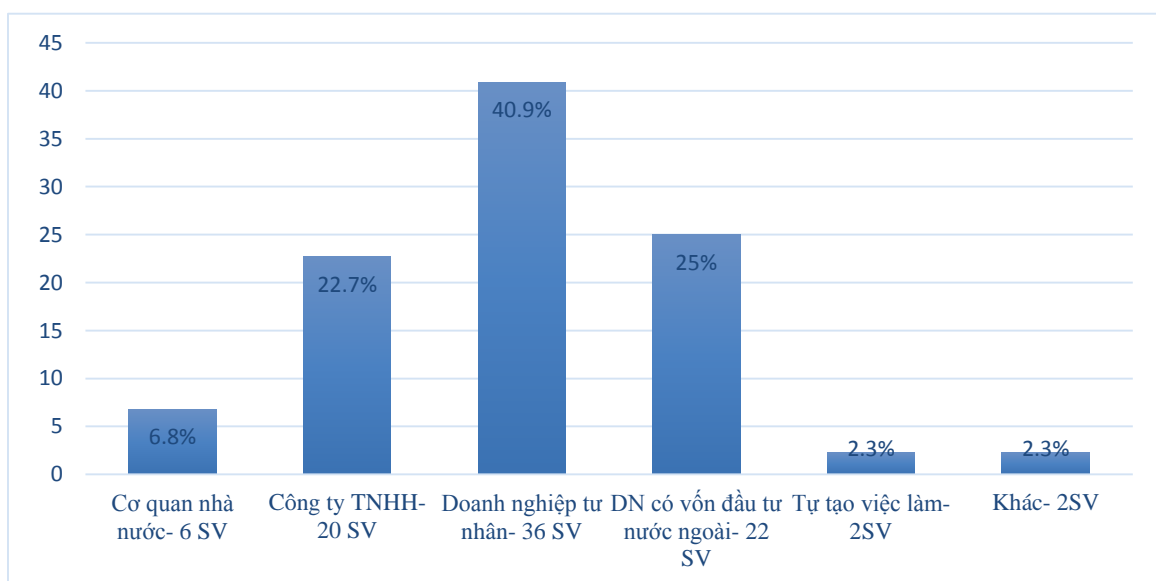
Biểu đồ 4. SVTN đánh giá mức độ phù hợp trong công việc với chuyên môn được đào tạo

Trong tổng số 88 SVTN có việc làm, có 90 SV tham gia đánh giá mức độ phù hợp của công việc với chuyên môn được đào tạo, chiếm tỷ lệ cao nhất với 43.1% (tương ứng với 47 SVTN) đánh giá công việc mà SV đang làm phù hợp với chuyên môn đào tạo; 20.2% cho rằng chuyên môn đào tạo đáp ứng rất tốt cho công việc. Tuy nhiên, chiếm tỷ lệ khá cao với **19.2% SV đánh giá chuyên môn đào tạo ít phù hợp/không phù hợp với công việc của họ mặc dù các SV này hầu hết đều công tác tại các công ty về công nghệ thông tin**. Phòng đề nghị Khoa, Bộ môn phối hợp cùng với CVHT để tìm hiểu thêm các thông tin từ SVTN để có cải tiến tốt hơn nhằm đáp ứng được nhu cầu thực tiễn việc làm.

**\* Loại hình tổ chức và vị trí làm việc của SVTN**

Phần lớn SV vừa tốt nghiệp của Trường đang làm việc cho các *doanh nghiệp tư nhân* (40.9%) và *doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài* (25%); một số khác làm việc tại các *công ty trách nhiệm hữu hạn* (22.7%) và các đơn vị thuộc khối *cơ quan nhà nước* (6.8%), đặc biệt, có 02 SVTN đã tự khởi nghiệp (start-up).

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 (2 SVTN), VNG (2SVTN), Fsoft (2 SVTN), FPT Software HCM (3 SVTN) và một số các công ty khác như City Now, Hpt, Công ty Cổ phần MOR, Dimension Data Vietnam, GoldenOwl,... 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,...



*Biểu đồ 5. Loại hình tổ chức SVTN đang làm việc (%)*

**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	0.850	Cronbach's Alpha của thang đo là 0.930, 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 0.930.	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	0.830		
3	Công tác quản lý và phục vụ đào tạo	7	0.847		
4	Đánh giá chung	5	0.822		

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)

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.	.9	17.4	59.6	22.0	3.03	0.66
Chuẩn đầu ra nêu rõ kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được	.9	16.5	65.1	17.4	2.99	0.62

<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

Trình tự các môn học được thiết kế logic, có sự kết hợp và củng cố lẫn nhau.	1.8	16.5	62.4	19.3	2.99	0.66
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.	-	8.3	69.7	22.0	3.14	0.54
Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật.	3.7	24.8	49.5	22.0	2.90	0.78
Chương trình đào tạo được phổ biến qua nhiều kênh và đến từng người học.	1.8	14.7	53.2	30.3	3.12	0.72
Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý.	4.6	23.9	54.1	17.4	2.84	0.76
Nhà trường tổ chức hoạt động dạy – học đúng theo chương trình đào tạo	-	6.4	54.1	39.4	3.33	0.60

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

Nhìn chung, 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 với công tác tổ chức hoạt động dạy- học theo chương trình đào tạo (TB: 3.33; ĐLC: 0.60). Trên thực tế, phòng ĐTDH đã phối hợp với các Khoa/Bộ môn để xây dựng kế hoạch năm học, có rà soát các môn học theo đúng thiết kế CTĐT, chính vì vậy đã đem lại kết quả tốt thông qua sự đánh giá hài lòng của SVTN. Các nội dung về CTĐT như CTĐT thể hiện rõ học phần cơ bản, học phần cơ sở ngành, học phần chuyên ngành và khóa luận tốt nghiệp (TB: 3.14; ĐLC: 0.54); Chương trình đào tạo được phổ biến qua nhiều kênh thông tin và đến từng người học (TB: 3.12, ĐLC: 0.72) là những nội dung được SVTN đánh giá ở mức cao. Phòng ĐTDH đã công bố CTĐT trên website trường, phối hợp với Khoa/Bộ môn và phòng CTSV đăng tải trên trang web nội bộ, trong sổ tay sinh viên và thông qua giảng viên, CVHT để SV có thể được tiếp cận với các CTĐT, nhờ vậy mà SV có sự chủ động trong kế hoạch học tập của bản thân. Đây cũng là các nội dung được đánh giá cao trong các đợt tốt nghiệp trước, SVTN hài lòng về việc phổ biến chuẩn đầu ra đến người học, về thiết kế cấu trúc nội dung đào tạo và việc tổ chức giảng dạy của Nhà trường.

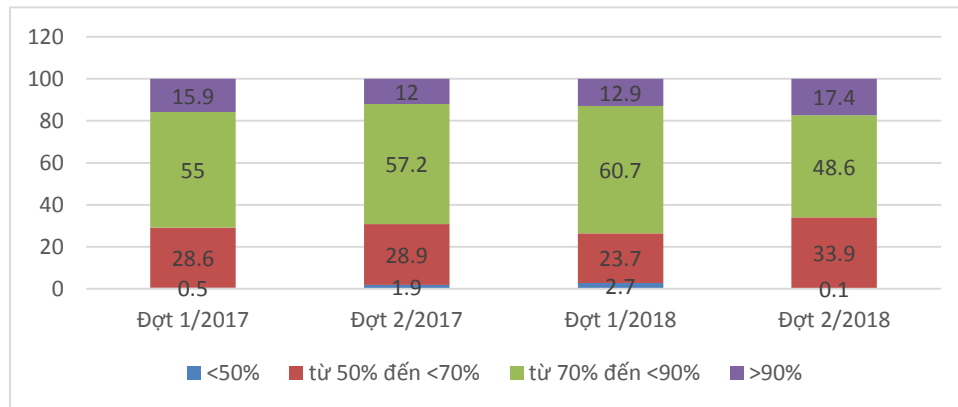
Tuy nhiên, SVTN đánh giá chưa cao về *mức độ cập nhật của chương trình đào tạo* (TB: 2.90; ĐLC: 0.78) và *tỷ lệ phân bố lý thuyết và thực hành* (TB: 2.84; ĐLC: 0.76). Qua các đợt khảo sát, đây là 2 tiêu chí thường xuyên được cả SV và SVTN đề xuất Trường cải tiến để CTĐT có sự cập nhật, phù hợp với nhu cầu xã hội và sự phát triển trong lĩnh vực công nghệ thông tin. Trong năm 2017, Phòng ĐTDH đã tổ chức hội thảo lấy ý kiến cụ



SV, nhà tuyển dụng về cập nhật CTĐT. Tất cả các CTĐT đều được cập nhật mới theo xu hướng chung, giảm bớt số tín chỉ và mở rộng các môn học tự chọn để SV được chủ động hơn. Vì CTĐT cập nhật cho khóa tuyển sau do đó SVTN chưa có cơ hội để tiếp cận với CTĐT mới cho nên kết quả đánh giá chưa cao. Phòng TT-PC-ĐBCL kiến nghị phòng ĐTĐH và các Khoa, Bộ môn có thông tin đến SV về việc Nhà trường đã cập nhật CTĐT thông qua các phiên bản khác nhau dành cho các khóa về CTĐT hiện đăng tải trên trang daa.uit.edu.vn để SV có thông tin.

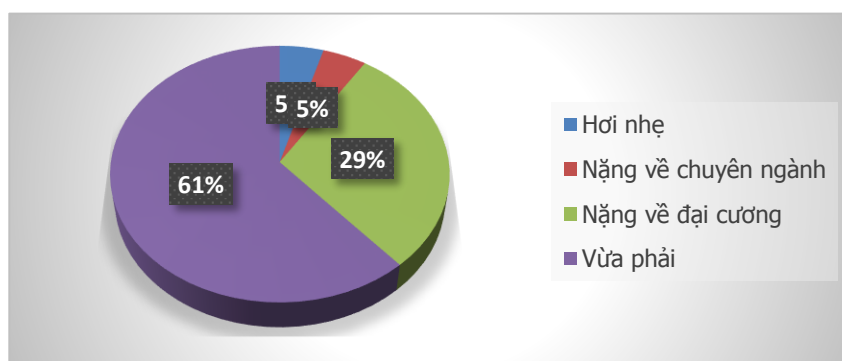
### \*Đánh giá tỷ lệ đạt chuẩn đầu ra (CĐR) của CTĐT

Dưới đây là tỷ lệ SVTN tự đánh giá mức độ đạt được CĐR toàn khóa học. Nhìn chung, khoảng 66 - 74% SVTN tự đánh giá đạt từ 70% – 100% các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và trách nhiệm nghề nghiệp sau khi hoàn thành CTĐT. Mặc dù, số lượng SVTN trong đợt 2/2018 không nhiều nhưng lại có tỷ lệ đánh giá đạt được chuẩn ra đầu ra trên 90% ở mức cao nhất trong các đợt tốt nghiệp. Kết quả này cho thấy, phòng ĐTĐH và các Khoa/Bộ môn đã thực hiện tốt công tác phổ biến CĐR để SV được biết. Phòng TT-PC-ĐBCL đề xuất Phòng ĐTĐH tiếp tục phối hợp với các Khoa/Bộ môn để giúp SV hiểu rõ hơn về CĐR và nâng cao tỷ lệ SV đạt CĐR từ 70% trở lên.



Biểu đồ 7. Tỷ lệ SVTN tự đánh giá mức độ đạt CĐR (%)

### \*Đánh giá khối lượng CTĐT



Biểu đồ 8. Tỷ lệ SVTN đánh giá khối lượng CTĐT đã học (%)

Biểu đồ 8 cho thấy đa số SVTN đánh giá khối lượng CTĐT là vừa phải, 33% SVTN đánh giá CTĐT nặng về đại cương và chuyên ngành. Nhà trường đã tổ chức nhiều buổi họp lấy ý kiến về CTĐT, tỷ lệ các khối kiến thức hợp lý, không quá tải và đảm bảo cung cấp 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 có biện pháp nào khác để khắc phục.

## 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.	3.7	7.3	49.5	39.4	3.25	0.75
Hầu hết giảng viên nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ Anh/Chị.		16.5	48.6	34.9	3.18	0.70
Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp Anh/Chị hiểu được và vận dụng được kiến thức.	1.8	16.5	64.2	17.4	2.97	0.64
Hầu hết giảng viên hướng dẫn Anh/Chị cách học tập chủ động và động cơ học tập suốt đời.	1.8	18.3	44.0	35.8	3.14	0.78
Hầu hết giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy.	2.8	14.7	52.3	30.3	3.10	0.75
Hầu hết giảng viên đánh giá đúng, công bằng kết quả học tập của Anh/Chị.	.9	11.9	57.8	29.4	3.16	0.66
Cố vấn học tập thường xuyên cung cấp thông tin và hướng dẫn về điều kiện học tập và sinh hoạt cho Anh/Chị.	7.3	14.7	49.5	28.4	2.99	0.86

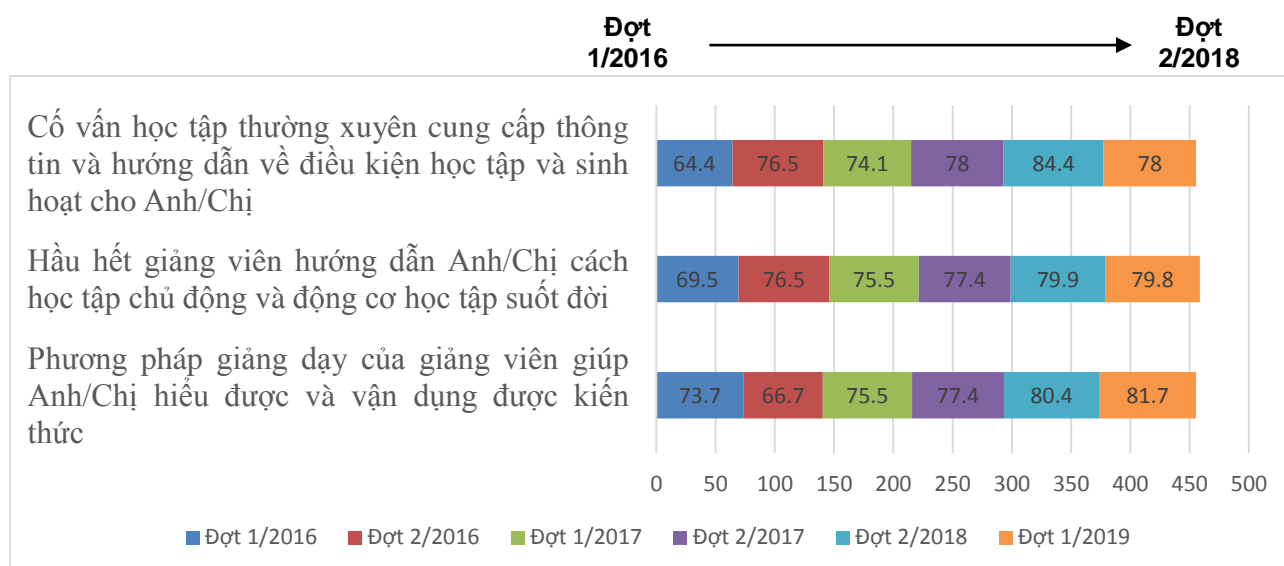
Bảng 5. SVTN đánh giá sự hài lòng về đội ngũ giảng viên

Phần lớn SVTN đều hài lòng về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của GV (TB: 3.25, ĐLC: 0.75), thái độ nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ SV (TB: 3.18, ĐLC: 0.70), đánh giá kết quả học tập chính xác, công bằng (TB: 3.16, ĐLC: 0.66). Ngoài ra, các nội dung như GV hướng dẫn SV cách học tập chủ động và động cơ học tập suốt đời, đảm bảo đúng giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy cũng là những nội dung được đánh giá tốt.

Tiêu chí về hoạt động cố vấn học tập mặc dù không được đánh giá cao nhưng so với các đợt khảo sát trước có sự cải thiện. Trong năm học vừa qua, phòng ĐTDH và các Khoa/Bộ môn, phòng CTSV đã phối hợp để thực hiện tốt công tác CVHT, các quy định,

trách nhiệm và quyền lợi của CVHT đang được rà soát và bổ sung để nhằm hỗ trợ người học tốt nhất.

Dưới đây là 03 tiêu chí luôn có tỷ lệ hài lòng thấp nhất, tuy nhiên đã ngày càng được cải thiện:



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.	7.3	11.0	55.0	26.6	3.01	0.82
Phòng học/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu của ngành đào tạo.	10.1	21.1	45.9	22.9	2.82	0.90
Trang thiết bị phục vụ cho dạy – học được trang bị đầy đủ và hiện đại.	5.5	33.9	48.6	11.9	2.67	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.	4.6	20.2	52.3	22.9	2.94	0.79
Các yêu cầu hợp lý của người học được giải quyết kịp thời.	1.8	18.3	54.1	25.7	3.04	0.72

Kết quả học tập được thông báo kịp thời.	5.5	19.3	52.3	22.9	2.93	0.80
Hàng năm người học được giao lưu trực tiếp với Ban Giám hiệu/Chủ nhiệm khoa.	4.6	23.9	39.4	31.2	2.95	0.91

*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 cao so với các nội dung về mục tiêu đào tạo, CTĐT và đội ngũ GV. Ngoại trừ hai tiêu chí về thái độ phục vụ của nhân viên ở các phòng, ban (TB: 3.01; DLC: 0.82) và các yêu cầu hợp lý được giải quyết kịp thời (TB: 3.04; DLC: 0.72), 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 và không gian, tài liệu tại thư viện. Ngoài ra, SVTN cũng đánh giá chưa hài lòng về việc thông báo kết quả học tập chưa kịp thời. Phòng ĐTĐH đã có quy định về thời gian công bố điểm thi và thông báo qua nhiều kênh thông tin để GV tuân thủ được hiện. Tuy nhiên, vì nhiều lí do khác nhau vẫn còn tình trạng GV chậm trễ trong việc chấm điểm thi và công bố điểm cho SV được biết. Phòng TT-PC-ĐBCL đề nghị Phòng ĐTĐT, các Khoa/Bộ môn tiếp tục nhắc nhở các GV thực hiện đúng quy định và đề xuất BGH có chế tài xử lý các trường hợp GV vi phạm.

#### 4. Đánh giá chung

Nội dung tiêu chí	Chưa tốt/chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/hài lòng	Rất tốt/rất hài lòng	TB	DLC
Anh/Chị được trang bị kiến thức và kỹ năng đáp ứng chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.	1.8	16.5	62.4	19.3	2.99	0.67
Anh/Chị hài lòng về chất lượng đào tạo của khóa học.	2.8	13.8	63.3	20.2	3.01	0.67
Anh/Chị hài lòng về công tác quản lý và phục vụ đào tạo.	1.8	16.5	50.5	31.2	3.11	0.74
Anh/Chị hài lòng về chất lượng môi trường học tập, sinh hoạt tại Trường.	.9	11.9	61.5	25.7	3.12	0.63
Đánh giá chung của Anh/Chị về sự cải tiến của trường qua từng năm.	.9	9.2	58.7	32.1	3.23	0.60

*Bảng 5. SVTN đánh giá chung về khóa học*

SVTN đợt 2 đánh giá chung về Trường với mức hài lòng tương đối cao ở các nội dung. 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 đợt 1/2018. Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị phòng ĐTDH và các Khoa/Bộ môn tiếp tục phát huy trong các học kỳ tiếp theo.

Tuy nhiên, mức hài lòng về *kiến thức, kỹ năng được trang bị để đáp ứng CĐR* (TB: 2.99, DLC: 067) là nội dung được đánh giá ở mức chưa cao. Kết quả này phù hợp với phân tích ở trên, SVTN đánh giá Nhà trường đã có phổ biến CĐR nhưng chưa chi tiết, chưa cụ thể để người học được biết CĐR đáp ứng kiến thức, kỹ năng nào, mặc dù trên thực tế trong CTĐT đã thể hiện rõ. Phòng đề nghị Phòng ĐTDH và các Khoa/Bộ môn xem xét để có giải pháp giúp SV tiếp cận cụ thể hơn với các CĐR.

### **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 24 SVTN thể hiện ở phần Phụ lục.

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

### **1. Kết luận**

Đợt tốt nghiệp 2/2018, 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 109/140 SVTN, đạt tỷ lệ 77.9%.

Từ năm học 2017-2018, Nhà trường thực hiện quy định về thời gian trao bằng cho SVTN, vì vậy, tỷ lệ SVTN ở mỗi đợt có sự chênh lệch. Phòng TT-PC-ĐBCL và phòng ĐTDH phối hợp để thực hiện khảo sát cho phù hợp

Nhìn chung, SVTN đánh giá hài lòng về khóa học. 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) cần phải cải thiện thêm như: Chuẩn đầu ra nêu rõ kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được; Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý; Phương pháp giảng dạy của GV, cố vấn học tập và cơ sở vật chất, phương tiện dạy- học, không gian, tài liệu tại thư viện.

### **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 ĐTDH phối hợp với các Khoa/Bộ môn và GV tiếp tục cải thiện vấn đề về thông báo kết quả học tập cho SV, áp dụng các biện pháp chế tài đối với các trường hợp vi phạm nhiều lần.

3. Các Khoa/Bộ môn, Phòng, Ban cần đẩy mạnh hoạt động tư vấn SV về học tập, sinh hoạt, hướng nghiệp; tạo thêm nhiều sân chơi lành mạnh, bổ ích thông qua đó rèn luyện các kỹ năng cần thiết cho SV.

4. 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./.

5. Trung tâm ngoại ngữ, phòng ĐTDH, VPĐB, phòng CTSV, VP Đoàn và các Khoa/Bộ môn xem xét các ý kiến đóng góp của sinh viên, đặc biệt là các ý kiến chưa hài lòng để có giải pháp cải tiến.

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

**(Đã ký)**

**Trịnh Thị Mỹ Hiền**