

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 08 tháng 01 năm 2021

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ SINH VIÊN TỐT NGHIỆP VỀ KHÓA HỌC NĂM 2020

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 năm 2020 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 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 VP Khoa.

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 421/491 SVTN trong năm 2020, đạt tỷ lệ 85.7% (năm 2019 có tỷ lệ phản hồi từ 81.4-82.2%), 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:

ST T	Ngành đào tạo	SL Tốt nghiệp	SL Khảo sát	Tỷ lệ (%)
1	Công nghệ Thông tin	30	27	90
2	Hệ thống Thông tin	35	32	91,4
3	Hệ thống Thông tin (Chuyên ngành Thương mại điện tử)	22	18	81,8
4	Hệ thống Thông tin (CTTT)	16	14	87,5
5	Hệ thống Thông tin (CLC)	26	23	88,5
6	Khoa học Máy tính	61	42	68,9
7	Khoa học Máy tính (CNTN)	29	29	100
8	Kỹ thuật Máy tính	39	22	56,4
9	Kỹ thuật Máy tính (CLC)	15	13	86,7
10	Kỹ thuật Phần mềm	66	59	89,4
11	Kỹ thuật Phần mềm (CLC)	40	36	90
12	Truyền thông và Mạng máy tính	50	48	96
13	An toàn thông tin	35	31	88,6
14	An toàn thông tin (KSTN)	27	27	100
Tổng cộng		491	421	85,7

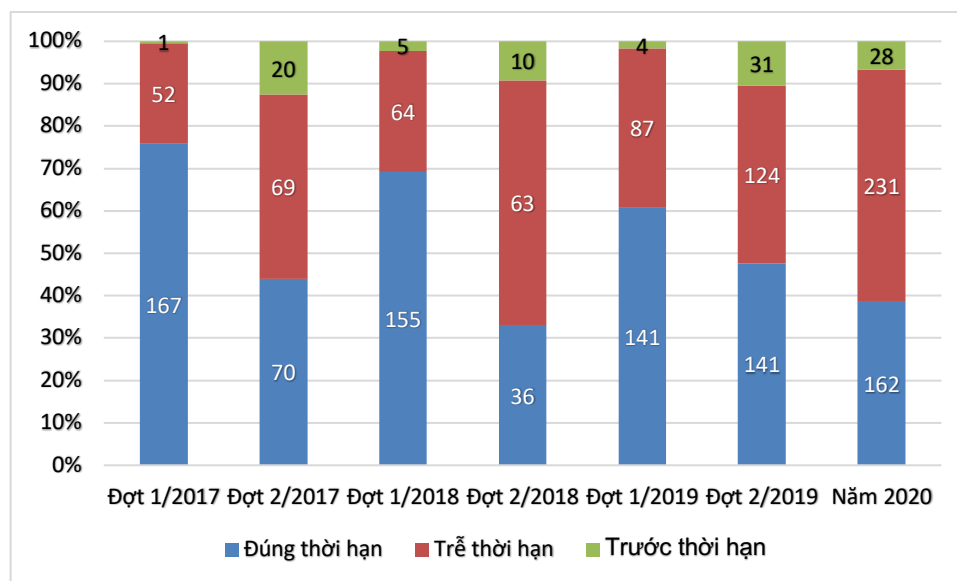
Bảng 1. Số lượng SVTN tham gia khảo sát theo ngành đào tạo

B. TÌNH HÌNH TỐT NGHIỆP CỦA SINH VIÊN

1. Thời điểm SVTN so với quy định của Trường

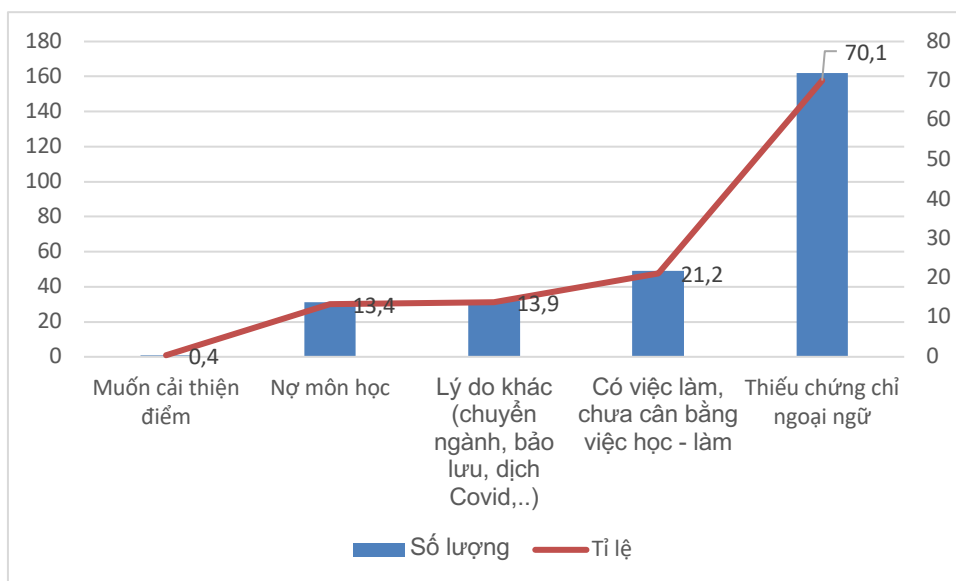
Trong số 421 SVTN tham gia khảo sát, có 162 SV chiếm tỷ lệ 38.5% tốt nghiệp đúng thời gian quy định theo thiết kế của CTĐT, 231 SV (54.9 %) tốt nghiệp sau 4 đến 6 năm theo thời gian quy định và 28 SV (6.7%) tốt nghiệp trước hạn. Như vậy, năm 2020 có số lượng SVTN tăng lên so với các năm nhưng tỉ lệ sinh viên tốt nghiệp đúng hạn cũng đang có xu hướng tăng lên. Số lượng SV tốt nghiệp trước hạn năm 2020 đã so sánh trung cho các khóa tuyển 2013 và 2014.

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



Biểu đồ 1. Tình trạng SVTN qua các đợt khảo sát

Theo thống kê từ khảo sát 231 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 (70.1%); nguyên nhân tiếp theo là có việc làm, chưa cân bằng giữa việc học-làm (21.2%, tỉ lệ này đã giảm nhiều so với năm 2019- tỉ lệ 34.0%).

Trong nhiều học kỳ qua, Nhà trường đã cố gắng khắc phục các nguyên nhân gây ảnh hưởng đến việc hoàn thành chương trình học của SV, thực hiện nhiều hoạt động nhằm tăng cường ngoại ngữ cho sinh viên, phối hợp với trung tâm IIG, trung tâm ngoại ngữ của ĐHBách Khoa để tổ chức các kỳ thi Toeic,... Tuy nhiên, đối với năm 2020 do ảnh hưởng của dịch Covid nên nhiều lịch thi lấy chứng chỉ tiếng anh đã bị dời lại vì vậy đã ảnh hưởng đến kế hoạch tốt nghiệp đúng thời hạn của SV. Ngoài ra, với các khuyến nghị của Phòng TT-PC-ĐBCL, các Khoa và GV đã có nhiều sự tư vấn, định hướng để giúp SV cân bằng giữa việc học và tham gia các trải nghiệm công việc. 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 hiểu đúng ý nghĩa của việc đi làm sớm và ưu tiên hàng đầu cho việc học tập tại trường.

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	Khá c	
Công nghệ Thông tin	-	-	3	11	-	14
Hệ thống Thông tin	4	-	7	18	-	29
Hệ thống Thông tin (Chuyên ngành Thương mại điện tử)	2	-	3	12	-	17
Hệ thống Thông tin (CTTT)	-	-	1	6	-	7
Hệ thống Thông tin (CLC)	1	-	2	7	-	10
Khoa học Máy tính	2	-	3	13	5	23
Khoa học Máy tính (CNTN)		-	-	7	1	8
Kỹ thuật Máy tính	3	-	6	11	-	20
Kỹ thuật Máy tính (CLC)	1	-	2	6	-	9
Kỹ thuật Phần mềm	4	1	3	23	-	31
Kỹ thuật Phần mềm (CLC)	2	-	5	9	-	16
Truyền thông và Mạng máy tính	6	-	7	22	-	35
Tổng cộng	26	1	46	158	6	237

Bảng 2. SVTN trễ hạn theo nguyên nhân của từng ngành (ĐVT: lượt)

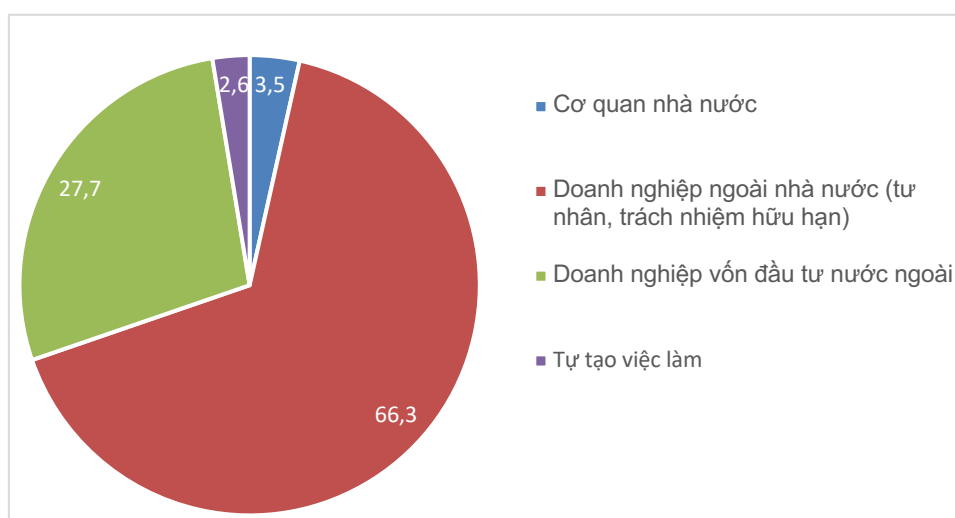
2. Việc làm của SV tốt nghiệp

2.1. Tình trạng việc làm của SV tốt nghiệp

Có 346 SVTN đã có việc làm trước và ngay sau khi tốt nghiệp, chiếm tỉ lệ 82.2% và có 75 SVTN chưa có việc làm (17.8%). Qua phân tích, số lượng SVTN chưa có việc làm chủ yếu là nhóm SV vừa mới nhận bằng tốt nghiệp tại trường (khoảng 2-3 tháng). Ngoài ra, có 28/75 SVTN trễ hạn chưa có việc làm, cụ thể: MMT&TT có 4SV, ATTT: 4SV, KH&KTTT: 4SV, HTT: 2SV, KHMT: 5SV, KTMT: 5SV, KTPM: 4SV có 2SV và 3 SV Khoa HTTT.

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

Có 347/421 SV cung cấp thông tin về loại hình doanh nghiệp mà các bạn đang làm việc. Đa số SVTN của Trường đang làm việc cho các *doanh nghiệp ngoài nhà nước (tư nhân, trách nhiệm hữu hạn, cty cổ phần)* với tỉ lệ là 66.3%, tiếp đến là các *doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài* (24.3%); một số khác làm việc tại các *công ty trách nhiệm hữu hạn* (27.7%) và các đơn vị thuộc khối *cơ quan nhà nước* (3.5%), đặc biệt, có 2.6% SVTN 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.



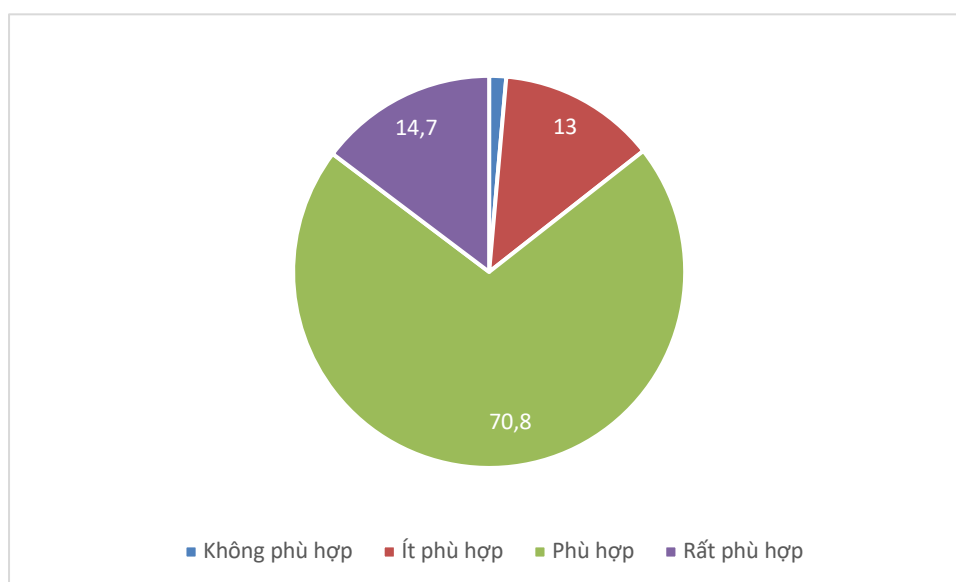
Biểu đồ 4. Loại hình tổ chức SVTN đang làm việc (%)

SVTN tham gia làm việc tại nhiều công ty/doanh nghiệp nổi tiếng trong lĩnh vực công nghệ thông tin – truyền thông như: KMS Technology, Bosch, Công ty TNHH Harveynash Việt Nam, Linkbynet, Sorimachi Việt Nam, Sony Japan, Hitachi Vantara, DXC, Công Ty TNHH Vinad Media, GEO system solution Vietnam, Cty Sorimachi, LINKBYNET, Công Ty TNHH INPHI Việt Nam, Knorex, ZMP Viet Nam, HT Technology Vision,...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, phân tích, tư vấn), điều hành,

nhân viên kỹ thuật, QC, Tester, Sysadmin, API developer, lập trình viên, Network Intern, System Engineer, Software engineer, Product Manager,...

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

Trong tổng số 346 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 70.8% (tương ứng với 245 SVTN) cho là công việc hiện tại đang làm là phù hợp; 14.7% SVTN cho rằng chuyên môn đào tạo đáp ứng rất tốt cho công việc (cao hơn đợt 1/2019: tỉ lệ 17.9%). Số sinh viên đánh giá *chuyên môn đào tạo ít phù hợp và không phù hợp với công việc chiếm tỉ lệ 14.4%* (tỉ lệ này giảm so với năm 2019 từ 16.4%- 22.2%). Tuy nhiên, với tỉ lệ nêu trên các Khoa cần xem xét các nguyên nhân để có các giải pháp phù hợp cải thiện tình hình trong các học kỳ tới.



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

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	Cronbach's	Hệ số tương quan	Kết luận
----	----------	----------	------------	------------------	----------

		tiêu chí	Alpha của thang đo	biến tổng của tiêu chí	
1	Mục tiêu và chương trình đào tạo	8	0.78	Cronbach's Alpha của thang đo là 0.95, 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 0.95.	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	0.71		
3	Công tác quản lý và phục vụ đào tạo	7	0.83		
4	Đánh giá chung	5	0.92		

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)* ¹
Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được phổ biến đến người học rõ ràng, đầy đủ.	09	48	42		0.5	3,76	0.7
Chuẩn đầu ra nêu rõ kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được	08	52	38		0.2	3,50	0.5
Trình tự các môn học được thiết kế logic, có sự kết hợp và củng cố lẫn nhau.	0211	51	35		0.7	3,89	0.8
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.	06	51	42		0.2	3,57	0.5

¹ 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

Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật.		0.5	3,58	0.6
Chương trình đào tạo được phổ biến qua nhiều kênh và đến từng người học.		0.0	3,10	0.7
Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý.		0.0	3,06	0.7
Nhà trường tổ chức hoạt động dạy – học đúng theo chương trình đào tạo		0.2	3,58	0.5

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

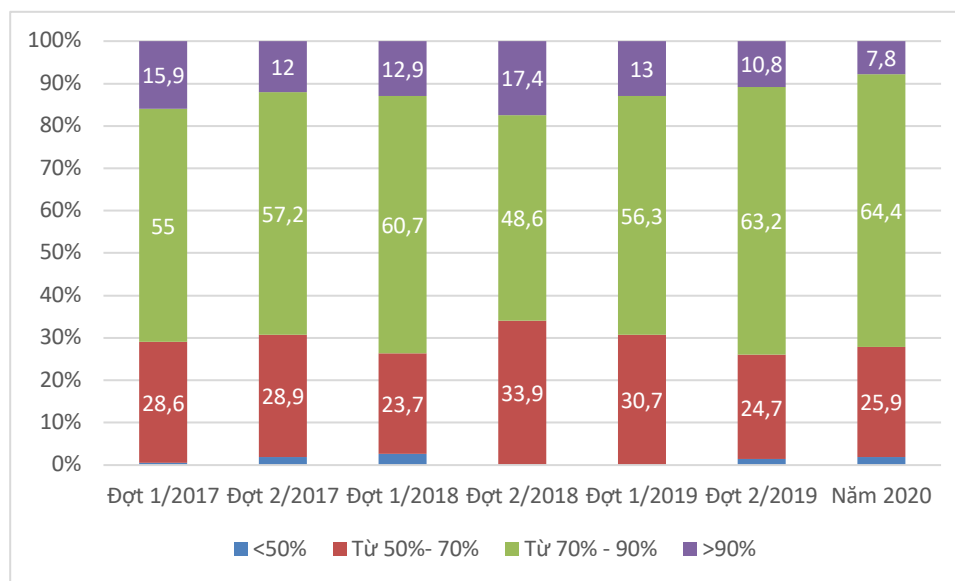
Tất cả các nội dung về mục tiêu và CTĐT được SVTN đánh giá ở mức độ hài lòng ($\text{ĐTB} > 3.0$). Tiêu chí được đánh giá cao nhất là trình tự các môn học được thiết kế logic, có sự kết hợp và củng cố lẫn nhau ($\text{ĐTB} = 3.89$, $\text{ĐLC} = 0.8$), tiếp theo là tiêu chí về chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được phổ biến đến người học rõ ràng, đầy đủ ($\text{ĐTB} = 3.76$, $\text{ĐLC} = 0.7$), Nhà trường tổ chức hoạt động dạy – học theo đúng CTĐT ($\text{ĐTB} = 3.58$, $\text{ĐLC} = 0.5$), CTĐT đã thể hiện rõ các khối kiến thức ($\text{ĐTB} = 3.29$, $\text{ĐLC} = 0.75$) và thể hiện chi tiết các kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được,... Trong năm 2019, tiêu chí về *mức độ cập nhật của chương trình đào tạo* chưa được SVTN đánh giá cao thì trong năm 2020 đã có sự cải thiện.

Nhìn chung, các tiêu chí đánh giá đều đạt điểm trung bình cao, tuy nhiên cần lưu ý tiêu chí về tỷ lệ phân bố lý thuyết và thực hành mặc dù đã được cải thiện so với năm 2019. Trên thực tế, GV đã triển khai các dạy học theo số tín chỉ môn học đảm bảo yêu cầu về thời lượng lý thuyết và thực hành. Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị các Khoa xem xét các giải pháp để tăng thời lượng thực hành môn học theo mong muốn của SV trên cơ sở đảm bảo nội dung của môn học.

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

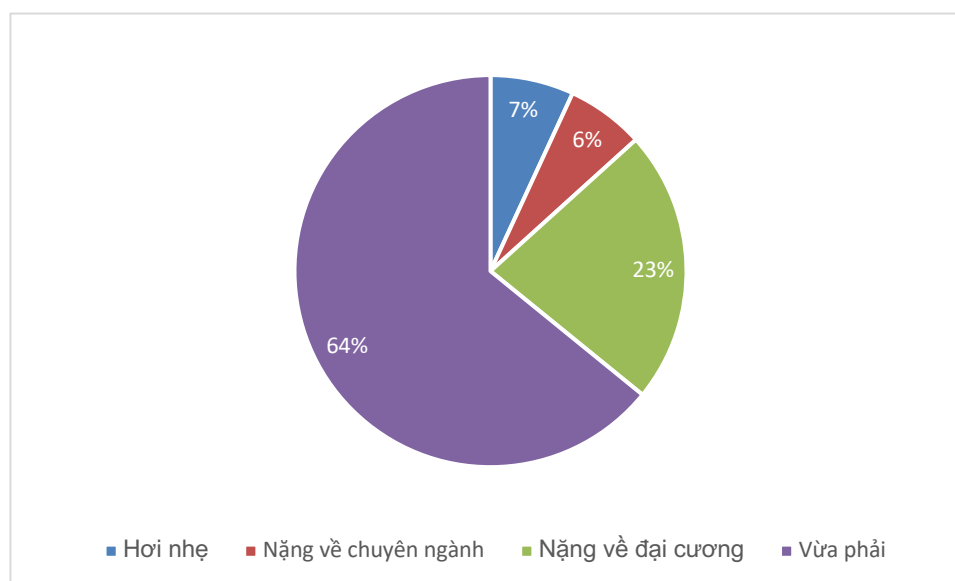
Tỷ lệ SVTN tự đánh giá mức độ đạt được CĐR toàn khóa học tập trung ở mức 70% – trên 90% chiếm tỉ lệ 64.4%; 7.8% đánh giá đạt $>90\%$ CĐR và chỉ có 1.9% SVTN tự đánh giá đạt chuẩn đầu ra ở mức dưới 50%. Kết quả này chưa có sự khác biệt so với đánh giá của SV năm 2019. Trong bảng ý kiến đóng góp thêm của SV cho Nhà trường, SV cho biết nhiều môn học GV chưa đề cập đến CĐR và vai trò quan trọng của CĐR trong CTĐT. Phòng TT-PC-ĐBCL đề nghị các Khoa, GV và các đơn vị trong trường trong việc phổ biến

CĐR đến sinh viên thông qua CTĐT công bố trên website, giới thiệu đề cương môn học, trong đề thi, đặc biệt là buổi đầu tiên của môn học 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 CĐR (%)

*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 64% tăng đáng kể so với năm 2019 (đạt tỉ lệ từ 60% - 60,8%); 22,6% đánh giá CTĐT nặng về đại cương (giảm so với năm 2019 với tỉ lệ từ 24 - 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 các Khoa đã cân nhắc và lựa chọn các môn học đảm bảo tính đặc thù của ngành học, giảm tải bớt tín chỉ; tuy nhiên

còn phụ thuộc và đối tượng người học với năng lực khác nhau để thiết kế chương trình dạy- học cho phù hợp.

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.	106	43	50		0.2	3,65	0.5
Hầu hết giảng viên nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ Anh/Chị.	0109	43	48		0.0	3,37	0.7
Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp Anh/Chị hiểu được và vận dụng được kiến thức.	112	53	34		0.0	3,20	0.7
Hầu hết giảng viên hướng dẫn Anh/Chị cách học tập chủ động và động cơ học tập suốt đời.	0210	49	39		0.5	3,41	0.6
Hầu hết giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy.	007	50	43		0.0	3,34	0.6
Hầu hết giảng viên đánh giá đúng, công bằng kết quả học tập của Anh/Chị.	108	52	39		0.2	3,51	0.5
Cố vấn học tập thường xuyên cung cấp thông tin và hướng dẫn về điều kiện học tập và sinh hoạt cho Anh/Chị.	0311	45	41		1.0	3,15	0.9

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 90.3% (ĐTB= 3.37, ĐLC= 0.7). So với các đợt khảo sát ở học kỳ trước, tiêu chí này đã được cải thiện nhiều (năm 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 92.6% (ĐTB= 3.65, ĐLC=0.5), tăng nhẹ so với năm 2019 (đạt tỉ lệ 91.9%); 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 các năm trước: 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 (85.5%) nhưng chưa có sự thay đổi đáng kể so với năm 2019 (tỉ lệ 85.8 %).

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. Tuy nhiên, theo ý kiến đánh giá của SV, có thể đánh giá hoạt động cố vấn học tập không đồng đều, tập trung ở một số GV và một số Khoa. Phòng TT-PC-ĐBCL đề nghị các Khoa rà soát và tiếp tục phối hợp với phòng CTSV để triển khai các hoạt động đánh giá CVHT nhằm đem lại hiệu quả cao hơn nữa.

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.	02 09	49	40		0.2	3,50	0.5
Phòng học/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu của ngành đào tạo.	03 17	44	34		1.0	3,65	0.9
Trang thiết bị phục vụ cho dạy – học được trang bị đầy đủ và hiện đại.	04 20	46	31		0.0	3,04	0.8
Thư viện có đủ không gian, chỗ ngồi và tư liệu tham khảo cho nhu cầu học tập và nghiên cứu của Anh/Chị.	01 10	48	41		0.7	3,96	0.8

Các yêu cầu hợp lý của người học được giải quyết kịp thời.		0.2	3,67	0.5
Kết quả học tập được thông báo kịp thời.		1.0	3,52	0.9
Hằng năm người học được giao lưu trực tiếp với Ban Giám hiệu/Chủ nhiệm khoa.		0.2	3,50	0.5

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 đáp ứng các yêu cầu hợp lý của người học và tiêu chí về thư viện được đánh giá ở mức hài lòng cao nhất. Đây cũng lần đầu tiên SV đánh giá thư viện có sự cải tiến trong việc bố trí không gian và bổ sung tài liệu học tập. Ngoài ra, tiêu chí thái độ phục vụ của nhân viên ở các phòng, mặc dù là tiêu chí chiếm tỉ lệ hài lòng ở mức cao nhiều năm liền (TB=3,50; DLC: 0.5) nhưng cũng là tiêu chí nhận được nhiều góp ý của SV. Một vài ý kiến của SV như CB phục vụ khó chịu, có thái độ không tốt, không nhiệt tình,...vẫn được đề cập đến. 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. 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	DLC
Anh/Chị được trang bị kiến thức và kỹ năng đáp ứng chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.					0.5	3,16	0.7

Anh/Chị hài lòng về chất lượng đào tạo của khóa học.		0.5	3,29	0.7
Anh/Chị hài lòng về công tác quản lý và phục vụ đào tạo.		0.5	3,24	0.6
Anh/Chị hài lòng về chất lượng môi trường học tập, sinh hoạt tại Trường.		0.5	3,25	0.7
Đánh giá chung của Anh/Chị về sự cải tiến của trường qua từng năm.		1.0	3,35	0.8

Bảng 7. SVTN đánh giá chung về khóa học

SVTN năm 2020 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 chất lượng đào tạo của Nhà trường và sự cải tiến phù hợp trong từng năm, đây cũng là nội dung được đánh giá cao nhất trong năm 2017, 2018 và 2019. Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị phòng ĐTDH và các Khoa/Bộ môn tiếp tục phát huy trong các học kỳ tiếp theo.

Ngoài ra, SVTN năm 2020 đã đánh giá hài lòng về *kiến thức, kỹ năng được trang bị để đáp ứng CĐR* (ĐTB= 3.16, ĐLC=0.7), thấp hơn so với năm 2019 (ĐTB=3.23 & ĐLC= 0.71). Kết quả này thống nhất với ý kiến đánh giá của SV về mức độ đạt được CĐR.

Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị các phòng/ban và các Khoa/Bộ môn nghiên cứu các giải pháp để giúp SV đạt được CĐR ở mức cao hơn; qua đó nâng cao sự hài lòng của SV về công tác đào tạo.

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 84 SVTN được trình bày ở phần Phụ lục.

D. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT CẢI TIẾN

1. Kết luận

Trong năm 2020, 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 421/491 SVTN, đạt tỷ lệ 85.7%.

Nhìn chung, SVTN đánh giá hài lòng về tất cả các tiêu chí liên quan đến GV, công tác tổ chức và quản lý, về sự cải tiến liên tục của Nhà trường,...và 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 như trình độ chuyên môn của GV, có một số tiêu chí đã có sự tiến bộ đáng kể, như: các tiêu chí thuộc về thư viện, tài liệu học tập,...Ngoài ra, nhiều ý kiến chưa hài lòng về thái độ phục vụ của CB phòng/ban, cơ sở vật chất phục vụ dạy-học (máy chiếu, cửa, máy tính,...), phương án thu học phí,...cũng được SV nêu lên trong đợt khảo sát này.

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 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 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 lãnh đạo đơn vị cần cải tiến và nâng cao thái độ phục vụ SV chuyên nghiệp, kịp thời.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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)

Nguyễn Khánh Sơn