

KẾ HOẠCH
Triển khai đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với
dịch vụ giáo dục của nhà trường

1. Mục đích – Yêu cầu

Triển khai Quyết định số 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15/07/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành kế hoạch thực hiện Đề án “**Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016 – 2020**” năm 2019.

Triển khai Kế hoạch số 931/KH-BGDĐT ngày 09/09/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về Kế hoạch chi tiết thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019.

Thu thập ý kiến đánh giá của sinh viên về các dịch vụ đào tạo nhà trường cung cấp làm cơ sở để triển khai các hoạt động cải tiến thích hợp qua đó nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên nhà trường.

Hoạt động khảo sát cần triển khai nghiêm túc, khách quan, chính xác. Dữ liệu thu thập được phân tích và xử lý khoa học đảm bảo tính giá trị cho quá trình khai thác và sử dụng cho hoạt động quản lý nhà trường

2. Nội dung – Đối tượng khảo sát

- **Nội dung:** Triển khai đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường.

- **Đối tượng khảo sát:** Sinh viên Cao đẳng, đại học toàn trường.

3. Thời gian và hình thức triển khai

- **Thời gian triển khai:** Ngày: 02/12/2019 đến ngày 31/12/2019.

- **Phương pháp, công cụ khảo sát**

Triển khai khảo sát lấy ý kiến của người học trực tuyến thông qua cổng thông tin sinh viên <https://sv.dhcnhn.vn> và ứng dụng trên thiết bị di động **MyHaUI** của Nhà trường.

Nội dung khảo sát theo mẫu phiếu *Khảo sát ý kiến người học đối với dịch vụ Giáo dục công* của Bộ GD&ĐT ban hành.

4. Nhân sự thực hiện

4.1. Ban chỉ đạo

TT	Họ tên	Chức vụ	Nhiệm vụ
1	Trần Đức Quý	Hiệu trưởng	Trưởng ban

2	Bùi Thị Ngân	P. Hiệu trưởng	P. Trưởng ban
3	Hoàng Anh	GD TT ĐBCL	Ủy viên
4	Kiều Xuân Thực	TP Đào tạo	Ủy viên
5	Trần Ngọc Khánh	TP. CTSV	Ủy viên
6	Nguyễn Chí Bảo	TP. Quản trị	Ủy viên
7	Trần Thị Duyên	GD TT KT	Ủy viên

4.2. Nhóm chuyên gia phân tích

TT	Họ tên	Chức vụ	Nhiệm vụ
1	Hoàng Anh	GD TT ĐBCL	Trưởng nhóm
2	Lê Bá Phong	GV Khoa QLKD	Thành viên
3	Nguyễn Thị Mai Anh	GV Khoa QLKD	Thành viên
4	Lê Trường Giang	Chuyên viên – TT ĐBCL	Thành viên
5	Vũ Quý Trung	Chuyên viên – TT ĐBCL	Thành viên
6	Phạm Bá Tuấn Chung	Chuyên viên – TT ĐBCL	Thành viên
7	Lê Minh Hoàng	Chuyên viên – TT Khảo thí	Thành viên

5. Tiến độ

TT	Thời gian	Nội dung	Thực hiện
1	11/2019	Xây dựng công cụ khảo sát trên hệ thống ĐHĐT và ứng dụng MyHaUI	TT ĐBCL
2	30/11 - 02/12	Hoàn thiện phiếu khảo sát theo định dạng Web và App di động	TT ĐBCL và Nhóm chuyên gia
2	02/12 - 16/12	Tổ chức khảo sát trực tuyến	P. CT HSSV và các Khóa/TT đào tạo
3	16/12 - 19/12	Xử lý dữ liệu	TT ĐBCL và Nhóm chuyên gia
4	19/12 - 27/12	Phân tích và viết báo cáo	Nhóm chuyên gia
5	27/12 – 30/12	Thông qua và hoàn thiện báo cáo	Ban chỉ đạo
6	31/12/2019	Nộp báo cáo về Bộ GD&ĐT	TT ĐBCL

6. Tổ chức thực hiện

6.1. Ban chỉ đạo

- Xây dựng kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên về các dịch vụ của nhà trường
- Thống nhất công cụ và phương pháp tiến hành khảo sát
- Xem xét, phê duyệt báo cáo đánh giá chỉ số hài lòng về dịch vụ giáo dục công, báo cáo Bộ Giáo dục và Đào tạo.
- Xây dựng kế hoạch cải tiến trên cơ sở kết quả khảo sát
- Trên cơ sở kết quả triển khai hoạt động khảo sát năm 2019, xây dựng đề án tổ chức hoạt động khảo sát/ thăm dò ý kiến khách hàng trong toàn trường đảm bảo thống nhất/ hiệu quả.

6.2. Nhóm chuyên gia phân tích dữ liệu

Phối hợp với Trung tâm ĐBCL tiến hành:

- Khử nhiễu và Làm sạch dữ liệu;
- Xử lý và phân tích dữ liệu
- Viết báo cáo đánh giá chỉ số hài lòng về dịch vụ giáo dục công theo đúng yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

6.3. Trung tâm Đảm bảo chất lượng

- Chủ trì kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.
- Xây dựng các công cụ phần mềm trên cổng thông tin sinh viên <https://sv.dhcnhn.vn> và ứng dụng trên thiết bị di động **MyHaUI** của Nhà trường cho phép tiến hành lấy ý kiến người học trực tuyến.
- Tổng hợp và xuất dữ liệu kết quả khảo sát theo đúng yêu cầu của phần mềm SPSS.

- Xử lý các vấn đề kỹ thuật có liên quan phát sinh trong quá trình thực hiện.

6.3. Phòng Công tác HSSV

- Phối hợp với TT ĐBCL và các khoa, trung tâm đào tạo thông tin về kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường.
- Tổng hợp các ý kiến của sinh viên về quá trình triển khai thực hiện dịch vụ để kịp thời điều chỉnh.

6.4. Trung tâm Truyền thông và Quan hệ Công chúng

- Đăng tin, bài giới thiệu về kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường.

6.5. Các Khoa, trung tâm đào tạo và giáo viên chủ nhiệm

- Các khoa, trung tâm đào tạo thông tin về kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường; chỉ đạo đội ngũ GVCN đôn đốc, hướng dẫn 100% sinh viên của đơn vị tiến hành trả lời khảo sát theo quy định.

N
TR
ĐẠI
HỌC
HÀ
NỘI

- Đội ngũ giáo viên chủ nhiệm đơn đốc sinh viên truy cập cổng thông tin sinh viên <https://sv.dhcnhn.vn> hoặc ứng dụng trên thiết bị di động **MyHaUI** của Nhà trường để trả lời khảo sát theo đúng thời gian quy định.

- Tổng hợp ý kiến của sinh viên về những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện về Phòng Công tác HSSV.

6.6. Sinh viên

- Truy cập cổng thông tin sinh viên <https://sv.dhcnhn.vn> hoặc ứng dụng trên thiết bị di động **MyHaUI** của Nhà trường trả lời câu hỏi khảo sát theo đúng thời gian quy định. *AS*

Nơi nhận:

- Các đơn vị liên quan (để thực hiện)
- Ban giám hiệu (để chỉ đạo);
- Lưu: VT, TT ĐBCL.



Bùi Thị Ngân

CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC.....

**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người dân, cơ sở giáo dục đại học tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường. Những ý kiến quý báu của Anh/Chị sẽ giúp chúng tôi tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	b) Năm sinh:	c) Dân tộc:
d) Đang học:	1. Năm thứ nhất	2. Năm thứ hai
	3. Năm thứ ba	4. Năm thứ tư
	5. Năm thứ năm	6. Khác (ghi rõ):
e) Trường, khoa Anh/Chị đang học:	1. Tên:	2. Tỉnh:
	3. Ngành học:	4. Khoa:

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Anh/Chị **hài lòng như thế nào** đối với các dịch vụ giáo dục ở trường mình đang học? (mỗi vấn đề khoanh tròn chỉ vào 1 chữ số phù hợp).

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	5	4	3	2	1
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	5	4	3	2	1
2	Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	5	4	3	2	1
3	Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	5	4	3	2	1
4	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) tốt	5	4	3	2	1
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	5	4	3	2	1
5	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
6	Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...) hỗ trợ tốt công tác đào tạo	5	4	3	2	1
7	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị, thời gian phục vụ	5	4	3	2	1
8	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	5	4	3	2	1

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
C	Môi trường đào tạo	5	4	3	2	1
9	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	5	4	3	2	1
10	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	5	4	3	2	1
11	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho sinh viên	5	4	3	2	1
12	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	5	4	3	2	1
13	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
14	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	5	4	3	2	1
15	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho sinh viên	5	4	3	2	1
16	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, khách quan	5	4	3	2	1
17	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	5	4	3	2	1
E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân	5	4	3	2	1
18	Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	5	4	3	2	1
19	Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	5	4	3	2	1
20	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	5	4	3	2	1
21	Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	5	4	3	2	1
22	Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người	5	4	3	2	1
F	Đánh giá chung					
23	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Anh/Chị trước khi đi học? (điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của bản thân)%				

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
G	Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục					
24	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
25	Cơ sở vật chất:					
26	Môi trường giáo dục:					
27	Hoạt động giáo dục:					
28	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân:					

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!

