

## KẾ HOẠCH

### Triển khai đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường năm 2020

#### 1. Mục đích, yêu cầu

Căn cứ Quyết định số 3289/QĐ-BGDĐT ngày 17 ngày 09 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”.

Căn cứ Thông báo số 138/TB-ĐHCN ngày 20 tháng 8 năm 2020 về việc điều chỉnh tiến độ đào tạo năm học 2020-2021 do Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

Căn cứ Quyết định số 1050/QĐ-ĐHCN ngày 30 tháng 10 năm 2020 về việc ban hành tiến độ đào tạo năm học 2020-2021 do Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt.

Nhằm đánh giá, nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công của nhà trường năm 2020-2021. 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. Thời gian khảo sát cần điều chỉnh cho phù hợp với tiến độ đào tạo năm học 2020-2021 đã được điều chỉnh do ảnh hưởng của đại dịch Covid 19. 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:** Từ ngày: 15/12/2020 đến ngày 15/03/2021.

- **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* tại phụ lục đính kèm.

#### 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	Phó Hiệu trưởng	Phó Trưởng ban
3	Hoàng Anh	GD TT ĐBCL	Ủy viên
4	Kiều Xuân Thực	Trưởng phòng Đào tạo	Ủy viên
5	Trần Ngọc Khánh	Trưởng phòng Công tác SV	Ủy viên
6	Nguyễn Chí Bảo	Trưởng phòng Quản trị	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	Nguyễn Đắc Nam	Chuyên viên – TT ĐBCL	Thành viên
3	Vũ Quý Trung	Chuyên viên – TT ĐBCL	Thành viên
4	Trương Văn Khải	Chuyên viên – TT ĐBCL	Thành viên
5	Hồ Phương Thái Hà	Chuyên viên – TT ĐBCL	Thành viên
6	Phạm Việt Dũng	Giảng viên – TT ĐBCL	Thành viên

#### 5. Tiến độ

TT	Thời gian	Nội dung	Thực hiện
1	11/2020	Xây dựng công cụ khảo sát trên hệ thống ĐHĐT và ứng dụng MyHaUI	Trung tâm Đảm bảo chất lượng
2	Từ 10/12/2020 đến 14/12/2020	Hoàn thiện phiếu khảo sát theo định dạng Web và App di động	Trung tâm Đảm bảo chất lượng
3	Từ 15/12/2020 đến 31/01/2021	Tổ chức khảo sát trực tuyến	Phòng CTSV và các Khoa/TT đào tạo

4	Từ 01/02/2021 đến 05/02/2021	Xử lý dữ liệu	Nhóm chuyên gia
5	Từ 22/02/2021 đến 07/03/2021	Phân tích và viết báo cáo	Nhóm chuyên gia
6	Từ 08/03/2021 đến 15/03/2021	Thông qua và hoàn thiện báo cáo	Ban chỉ đạo
7	15/03/2021	Công bố báo cáo trên website	TT TT&QHCC

## **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.
- 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 2020, 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.

### **6.4. Phòng Công tác Sinh viên**

- 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.

#### **6.5. 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.

- Đăng tải báo cáo sau khi đã hoàn thiện lên website nhà trường


#### **6.6. 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.

- Đội ngũ giáo viên chủ nhiệm đôn 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.

#### **6.7. 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. 

#### **Nơi nhận:**

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



*Bùi Thị Ngân*

**Phụ lục: Phiếu khảo sát ý kiến người học đối với dịch vụ công**  
(Ban hành kèm Thông báo số 271/TB-ĐHCN ngày 14 tháng 12 năm 2020)

**BỘ CÔNG THƯƠNG**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI**

**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. Trường Đại học Công nghiệp 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
<b>A</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>	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

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
<b>B</b>	<b>Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học</b>	5	4	3	2	1
5	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, điều hòa, 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	Hệ thống đại học điện tử hỗ trợ tốt công tác học tập	5	4	3	2	1
8	Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại thư viện	5	4	3	2	1
9	Các tài liệu tham khảo ở Thư viện nhà trường đáp ứng được nhu cầu học tập của sinh viên	5	4	3	2	1
10	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	5	4	3	2	1
11	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
12	Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	5	4	3	2	1
<b>C</b>	<b>Môi trường đào tạo</b>	5	4	3	2	1
13	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
14	Môi quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	5	4	3	2	1
15	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho sinh viên	5	4	3	2	1
16	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	5	4	3	2	1
17	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
<b>D</b>	<b>Hoạt động giáo dục</b>	5	4	3	2	1
18	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	5	4	3	2	1
19	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
20	Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	5	4	3	2	1
21	Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của sinh viên	5	4	3	2	1
22	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
<b>E</b>	<b>Hoạt động cộng đồng</b>					

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
23	Anh/Chị hài lòng với thái độ tư vấn hỗ trợ sinh viên trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)	5	4	3	2	1
23	Kế hoạch và triển khai các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập của anh/chị.	5	4	3	2	1
24	Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn – Hội, Câu lạc bộ trong nhà trường dễ dàng, đáp ứng nhu cầu của anh/chị	5	4	3	2	1
25	Trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao của anh/chị	5	4	3	2	1
26	Nhà trường luôn tôn trọng, giải quyết kịp thời các ý kiến thắc mắc của anh/chị	5	4	3	2	1
<b>F</b>	<b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân</b>	5	4	3	2	1
27	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
28	Anh/Chị tiên bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	5	4	3	2	1
29	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	5	4	3	2	1
30	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
31	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
<b>G</b>	<b>Đánh giá chung</b>					
32	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)	.....%				
<b>H</b>	<b>Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục</b>					
33	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
34	Cơ sở vật chất:					



TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
35	Môi trường giáo dục:					
36	Hoạt động giáo dục:					
37	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân:					

*Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!*

