

KẾ HOẠCH
Triển khai đo lường sự hài lòng của sinh viên
đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường năm 2021

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 Quyết định số 1032/QĐ-ĐHCN ngày 18 tháng 11 năm 2021 về việc ban hành tiến độ đào tạo năm học 2021-2022 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 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. 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, sau đại học toàn trường.

3. Thời gian và hình thức triển khai

- Thời gian triển khai: Từ ngày: 1/2022 đến ngày 4/2022.

- 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	GĐ TT ĐBCL	Ủy viên
4	Thân Thanh Sơn	Trưởng phòng Đào tạo	Ủy viên
5	Dư Đình Viên	GĐ TT Sau đại học	Ủy viên
6	Trần Ngọc Khánh	Trưởng phòng Công tác SV	Ủy viên
7	Nguyễn Chí Bảo	Trưởng phòng Quản trị	Ủy viên

4.2. Nhóm phân tích

TT	Họ tên	Đơn vị	Nhiệm vụ
1	Hoàng Anh	TT ĐBCL	Trưởng nhóm
2	Phạm Việt Dũng	TT ĐBCL	Thành viên
3	Nguyễn Đắc Nam	Chuyên viên – TT ĐBCL	Thành viên
4	Vũ Quý Trung	Chuyên viên – TT ĐBCL	Thành viên
5	Trương Văn Khải	Chuyên viên – TT ĐBCL	Thành viên
6	Hồ Phương Thái Hà	Chuyên viên – TT ĐBCL	Thành viên
7	Nguyễn Thanh Vân	Chuyên viên – TT ĐBCL	Thành viên

5. Tiến độ thực hiện

TT	Thời gian	Nội dung	Thực hiện
1	1/2022	Xây dựng công cụ khảo sát	TT ĐBCL
2	Từ 10/01/2022 đến 25/02/2022	Tổ chức khảo sát trực tuyến	Phòng CTSV và các Khoa/TT đào tạo
3	Từ 01/03/2022 đến 10/03/2022	Xử lý dữ liệu	Nhóm phân tích
4	Từ 10/03/2022 đến 25/03/2022	Phân tích và viết báo cáo	Nhóm phân tích
5	Từ 25/03/2022 đến 31/03/2022	Thông qua và hoàn thiện báo cáo	Ban chỉ đạo
6	01/04/2022	Công bố báo cáo trên website	TT TT&QHCC

6. Tổ chức thực hiện

G
 RƯỜNG
 ĐẠI H
 NG N
 HÀ P

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 2021, 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.
- Cung cấp dữ liệu liên quan đến các lĩnh vực và đơn vị để thực hiện hoạt động phân tích

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

Đ
C
CHI
HỘI


6.6. Trung tâm SDH, 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 đơn đốc, hướng dẫn 100% sinh viên của đơn vị tiến hành trả lời khảo sát theo quy định.

- 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 học viên, 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:


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

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



Bùi Thị Ngân




PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG NĂM 2021
 (Kèm Kế hoạch số **16** /KH-ĐHCN ngày 11 tháng 01 năm 2022 của
 Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội)

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 học 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					
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời					
2	Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện					
3	Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ.					
4	Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện.					
5	Học phí và khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp					
6	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu)					

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	số, v.v...) tốt					
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học					
7	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, điều hòa, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...					
8	Hạ tầng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...)					
9	Hệ thống đại học điện tử					
10	Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử					
11	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành, thí nghiệm					
12	Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở Thư viện					
13	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...					
14	Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá					
C	Môi trường đào tạo					
15	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường					
16	Các yêu cầu của sinh viên được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện					
17	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...					
18	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho sinh viên					
19	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện					
20	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa					
21	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ					
22	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng					
23	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh					
D	Hoạt động giáo dục					
24	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả					
25	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho sinh viên					
26	Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch					
27	Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng					

IG
TRƯỜNG
ĐẠI HỌC
CÔNG NGHIỆP
HÀ NỘI

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
28	kiến thức, kỹ năng, năng lực của sinh viên Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)					
E	Hoạt động cộng đồng					
29	Anh/Chị hài lòng với thái độ tư vấn hỗ trợ sinh viên trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)					
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.					
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					
25	Trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao của anh/chị					
26	Nhà trường luôn tôn trọng, giải quyết kịp thời các ý kiến thắc mắc của anh/chị					
F	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân					
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					
28	Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...					
29	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn					
30	Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động					
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					
G	Đánh giá chung					
32	Anh/chị sẵn sàng giới thiệu nhà trường với gia đình và bạn bè	<input type="checkbox"/> Có		<input type="checkbox"/> Không		
33	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)%				
H	Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục					
34	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					

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

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!

