

Số: 1577 /KH-ĐHKQTĐ

Hà Nội, ngày 21 tháng 9 năm 2020

KẾ HOẠCH

V/v đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục Năm học 2020-2021

- Căn cứ Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17/9/2013 của 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 2329/BGDĐT ngày 11/7/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành bộ công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

- Căn cứ Quyết định số 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15/7/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo 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;

- Căn cứ Kế hoạch số 931/KH-BGDĐT ngày 09/9/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch chi tiết thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với đối với giáo dục công năm 2019,

Trường Đại học Kinh tế Quốc dân triển khai công tác đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, áp dụng đối với sinh viên chính quy các khóa 59, 60, 61, 62 với các nội dung như sau:


I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường;
- Kết quả đo lường sự hài lòng của sinh viên là cơ sở để nhà trường xác định nhu cầu, nguyện vọng của sinh viên để có những biện pháp khắc phục tồn tại, hạn chế, định hướng những nội dung cần ưu tiên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của sinh viên và đảm bảo sự hài lòng của sinh viên;
- Báo cáo kết quả cho Bộ Giáo dục và Đào tạo trong khuôn khổ Quyết định số 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15/7/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo 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.

2. Yêu cầu

- Phối hợp thực hiện chặt chẽ giữa các đơn vị liên quan, thực hiện nghiêm túc và đúng tiến độ của kế hoạch;
- Bảo đảm tính khoa học, chính xác, khách quan, trung thực, phản ánh đúng thực tế, làm rõ ưu điểm và hạn chế của hoạt động cung ứng dịch vụ giáo dục công lập;



- Kết quả đo lường giúp cơ quan hành chính Nhà nước các cấp xác định được nhu cầu, nguyện vọng của sinh viên để có các giải pháp hoàn thiện, nâng cao chất lượng ứng dịch vụ giáo dục.

II. NỘI DUNG

TT	Nội dung công việc	Thời gian	Đơn vị thực hiện
1.	Nghiên cứu, xây dựng kế hoạch thực hiện; lập dự trù kinh phí tổ chức thực hiện và trình BGH phê duyệt.	16/9 đến 19/9	Phòng KT&ĐBCLGD
2.	Hoàn thiện nội dung mẫu phiếu đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục.	19/9 đến 26/9	Phòng KT&ĐBCLGD
3.	Thu thập dữ liệu thông tin các lớp học phần và danh sách sinh viên các khóa 59, 60, 61 năm học 2020-2021. Tiến hành lập kế hoạch thu thập dữ liệu thông tin sinh viên	26/9 đến 05/10	Phòng KT&ĐBCLGD và Phòng Quản lý đào tạo
4.	Tạo form Phiếu khảo sát trên Office 365 và cập nhập dữ liệu khảo sát	22/9 đến 30/9	Phòng KT&ĐBCLGD và Trung tâm UDCNTT
5.	Thông báo toàn trường: Trưởng khoa/Viện trưởng, giảng viên, cố vấn học tập và cán bộ lớp tổ chức phổ biến, quán triệt đến sinh viên theo danh sách về mục tiêu, quy trình, thời gian triển khai công tác đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục năm 2020-2021	01/10 đến 15/10	Phòng KT&ĐBCLGD, Trưởng khoa/Viện trưởng, giảng viên, cố vấn học tập toàn trường (Thông báo tới các đơn vị trong trường)
6.	Tổ chức, triển khai khảo sát online đối với các khóa 59, 60, 61.	01/10 đến 15/10	Phòng KT&ĐBCLGD và Trung tâm UDCNTT và các khoa/viện
7.	Xử lý dữ liệu khảo sát	15/10 đến 30/10	Phòng KT&ĐBCLGD, TT UDCNTT, nhóm chuyên gia
8.	Viết báo cáo tổng hợp, trình BGH	30/10 đến 15/11	Phòng KT&ĐBCLGD
9.	Hoàn thiện báo cáo tổng hợp trình	15/11 đến 30/11	BGH; KT&ĐBCLGD

TT	Nội dung công việc	Thời gian	Đơn vị thực hiện
	BGH phê duyệt gửi các đơn vị liên quan trong toàn trường		
10.	Chuyển báo cáo lên Bộ Giáo dục và đào tạo	28/12 đến 30/12	Phòng KT&ĐBCLGD và các đơn vị liên quan

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục là đơn vị chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai kế hoạch.

Trung tâm Ứng dụng công nghệ thông tin phối hợp triển khai thực hiện.

Phòng Quản lý đào tạo phối hợp cung cấp các thông tin liên quan theo yêu cầu để thực hiện kế hoạch.

Phòng Truyền thông, Đoàn Thanh niên, Hội Sinh viên, Khoa/Viện, Bộ môn, Phòng CTCT & QLSV: phối hợp cố vấn học tập phổ biến, quán triệt, thực hiện nghiêm chỉnh quyền và nghĩa vụ của sinh viên, cung cấp các thông tin liên quan phục vụ công tác trong quá trình đo lường sự hài lòng của sinh viên.

Trung tâm hỗ trợ đào tạo: phối hợp đo lường sự hài lòng của sinh viên ở khu vực ký túc xá trong quá trình thực hiện.

Mọi thông tin xin liên lạc Bộ phận thường trực công tác đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công (TS. Đàm Sơn Toại – Trưởng phòng, Phòng 1301 Nhà A1, Phòng KT&ĐBCLGD, số điện thoại 0357 826826).

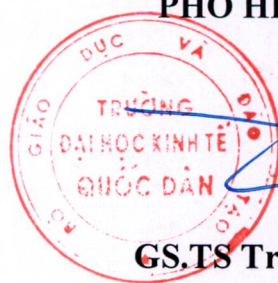
Công tác đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường là nhiệm vụ quan trọng, đề nghị các đơn vị, sinh viên nghiêm túc thực hiện đúng theo kế hoạch của nhà trường.

Trân trọng!

Nơi nhận: *Sưu tập*

- ĐU, HĐT, BGH (để báo cáo);
- Các đơn vị liên quan (để thực hiện);
- P.TT (đăng tin trên CTTĐT);
- Lưu: TH, KT&ĐBCLGD.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



GS.TS Trần Thị Vân Hoa



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

PHIẾU KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG
CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG
NĂM HỌC 2020-2021

(dành cho sinh viên)

Với mục tiêu nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các cơ sở giáo dục, đáp ứng nhu cầu của sinh viên, Bộ Giáo dục và Đào tạo tổ chức thực hiện cuộc khảo sát đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công.

Những ý kiến của Anh/Chị có ý nghĩa rất quan trọng, giúp chúng tôi tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công. Chúng tôi đảm bảo những thông tin mà Anh/Chị cung cấp sẽ chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Anh/Chị vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân bằng cách điền vào chỗ trống hoặc khoanh tròn vào ý phù hợp:

Họ và tên sinh viên:

Mã sinh viên:

Lớp chuyên ngành:

Giới tính: 1. Nam 2. Nữ

Năm sinh:

Dân tộc:

Sinh viên năm thứ:

Khoa đang theo học:

Ngành học:

Tỉnh, thành phố (HKTT):

Sinh viên thuộc đối tượng chính sách: 1. Có 2. Không

Sinh viên ở tại ký túc xá của trường: 1. Có 2. Không

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Xin khoanh tròn số điểm theo mức độ (1. Rất không hài lòng; 2. Không hài lòng; 3. Phân vân; 4. Hài lòng; 5. Rất hài lòng). Với mỗi câu hỏi, Anh/Chị chỉ lựa chọn 1 phương án trả lời

STT	Tiêu chí đánh giá	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC					
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	1	2	3	4	5
2	Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	1	2	3	4	5
3	Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	1	2	3	4	5
4	Chính sách nhà nước hỗ trợ hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ,	1	2	3	4	5

STT	Tiêu chí đánh giá	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng
	hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) phù hợp					
B	CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA TRƯỜNG					
5	Phòng học, giảng đường (<i>diện tích, âm thanh, ánh sáng, nhiệt độ, vệ sinh...</i>) đáp ứng yêu cầu	1	2	3	4	5
6	Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...) hỗ trợ tốt công tác đào tạo	1	2	3	4	5
8	Anh/ Chị hài lòng ở mức độ nào về việc ứng dụng công nghệ thông tin (<i>máy tính, mạng internet...</i>) trong đào tạo của nhà trường?	1	2	3	4	5
9	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị, thời gian phục vụ tốt	1	2	3	4	5
10	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu (<i>diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh...</i>)	1	2	3	4	5
C	MÔI TRƯỜNG ĐÀO TẠO					
11	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của nhà trường	1	2	3	4	5
12	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện ...	1	2	3	4	5
13	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn... cho sinh viên	1	2	3	4	5
14	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	1	2	3	4	5
15	Trong khuôn viên nhà trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	1	2	3	4	5
D	HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO					
16	Việc đào tạo theo học tín chỉ chất lượng và hiệu quả	1	2	3	4	5
17	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo.. cho sinh viên	1	2	3	4	5
18	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, khách quan	1	2	3	4	5
19	Tổ chức đa dạng các hoạt động hướng nghiệp (<i>cung cấp thông tin và cơ hội việc làm với nhà tuyển dụng...</i>)	1	2	3	4	5
E	SỰ PHÁT TRIỂN CỦA BẢN THÂN					
21	Anh/Chị nắm vững (<i>về kiến thức và kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp, phẩm chất đạo đức</i>) theo nhu cầu của bản thân	1	2	3	4	5
22	Anh/Chị tiên bộ tốt về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,..	1	2	3	4	5
23	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề	1	2	3	4	5

STT	Tiêu chí đánh giá	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng
	học tập và thực tiễn					
24	Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	1	2	3	4	5
25	Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình, văn hóa- xã hội...	1	2	3	4	5
26	Mức độ hài lòng nói chung của anh/ chị về dịch vụ giáo dục của trường như thế nào?	1	2	3	4	5
F	ĐÁNH GIÁ CHUNG					
27	Nhà trường có đáp ứng sự mong đợi của Anh/Chị	1	2	3	4	5
G	ĐỀ XUẤT BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC					
28	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:.....					
29	Cơ sở vật chất:.....					
30	Môi trường đào tạo:.....					
31	Hoạt động đào tạo:.....					
32	Sự phát triển của bản thân:.....					

Xin chân thành cảm ơn Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!

PHÒNG KHẢO THÍ VÀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC