

Số: 577 /KH-ĐVTD

Thanh Hóa, ngày 21 tháng 3 năm 2025

## KẾ HOẠCH

### **Khảo sát chất lượng phục vụ đào tạo và các hoạt động hỗ trợ người học; hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng năm học 2024 – 2025**

Thực hiện nhiệm vụ năm học 2024 – 2025, Nhà trường xây dựng và triển khai kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng phục vụ đào tạo và các hoạt động hỗ trợ người học; hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Nhà trường, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Khảo sát sự hài lòng của người học về chất lượng phục vụ đào tạo và các hoạt động hỗ trợ người học; hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của nhà trường nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của người học.

- Tổng hợp kết quả khảo sát làm cơ sở để Ban Giám hiệu và các đơn vị trong Trường xác định nhu cầu, nguyện vọng của người học, từ đó có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu người học và đảm bảo sự hài lòng của người học với chất lượng dịch vụ giáo dục của Nhà trường.

##### **2. Yêu cầu**

- Khảo sát, đo lường đánh giá mức độ hài lòng của người học phải đảm bảo tính khách quan, trung thực, tuân thủ nghiêm túc quy trình thực hiện.

- Kết quả khảo sát phải giúp cho Nhà trường xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người học để có các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế, hoàn thiện nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo.

#### **II. NỘI DUNG, QUY TRÌNH THỰC HIỆN**

##### **1. Nội dung khảo sát**

- Hoạt động hỗ trợ về công tác phục vụ đào tạo
- Hoạt động hỗ trợ về công tác học sinh, sinh viên
- Hoạt động phục vụ và hỗ trợ về học tập
- Hoạt động hỗ trợ về nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế
- Hoạt động hỗ trợ về thư viện, học liệu
- Hoạt động hỗ trợ về đời sống
- Hoạt động hỗ trợ về y tế
- Hoạt động hỗ trợ về hướng nghiệp và việc làm
- Hoạt động hỗ trợ về cơ sở vật chất
- Hoạt động hỗ trợ về hoạt động đoàn thể
- Hoạt động hỗ trợ về tài chính

## **2. Đối tượng khảo sát:**

Học sinh, sinh viên chính quy đang theo học tại nhà trường.

## **3. Công cụ và hình thức khảo sát**

- Công cụ: Phiếu khảo sát (*Đính kèm mẫu phiếu khảo sát*)
- Hình thức: Trực tiếp và trực tuyến

## **4. Quy trình thực hiện khảo sát**

- Thiết kế công cụ và lập kế hoạch khảo sát
- Tiến hành khảo sát;
- Nhập dữ liệu trên phần mềm, phân tích kết quả;
- Viết báo cáo số liệu khảo sát;
- Gửi kết quả đến các đơn vị liên quan;
- Xây dựng và triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng sau khảo sát

**5. Thời gian thực hiện khảo sát:** Từ ngày 01/4/2025 đến hết ngày 10/04/2025

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Phòng Công tác chính trị - Học sinh, sinh viên**

- Tham mưu xây dựng kế hoạch, mẫu phiếu khảo sát; làm đầu mối trong việc triển khai thực hiện nội dung theo kế hoạch.

- Báo cáo tổng hợp số liệu khảo sát để các đơn vị liên quan có cơ sở báo cáo, đánh giá chất lượng của lĩnh vực phụ trách, xây dựng kế hoạch cải tiến nâng cao chất lượng đào tạo, phục vụ và hỗ trợ người học.


**2. Các đơn vị:** Tổ chức cán bộ, Đào tạo, Hành chính - Quản trị, Thông tin Thư viện, Phòng Quản lý khoa học – Hợp tác quốc tế, Phòng Truyền thông – Tuyển sinh, Phòng kế hoạch – Tài chính, Đoàn Thanh niên tham mưu *xây dựng mẫu phiếu khảo sát theo mảng đơn vị phụ trách* phù hợp với yêu cầu và phối hợp triển khai thực hiện khảo sát. Sau khảo sát làm báo cáo chuyên môn và đề xuất biện pháp khắc phục, cải tiến chất lượng giáo dục.

### **3. Các Khoa, Cố vấn học tập các lớp**

- Các khoa triển khai kế hoạch đến học sinh, sinh viên do đơn vị quản lý, phân công cán bộ, giảng viên đôn đốc, theo dõi lớp thực hiện khảo sát theo kế hoạch đề ra.

- Cố vấn học tập có trách nhiệm phối hợp tổ chức cho lớp thực hiện khảo sát, đôn đốc HSSV tham gia khảo sát theo hướng dẫn.

**4. Người học:** Yêu cầu 100% học sinh, sinh viên phải tham gia đầy đủ, có trách nhiệm với lựa chọn của mình.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát chất lượng hỗ trợ, tư vấn người học; hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng và các lĩnh vực hoạt động của Nhà trường năm học 2024 – 2025. Yêu cầu các đơn vị tổ chức thực hiện nghiêm túc và có chất lượng. 

### **Nơi nhận:**

- Ban Giám hiệu (để b/c);
- Trưởng các đơn vị, đoàn thể;
- CVHT các lớp;
- Lưu: VT, CTCT-HSSV

**KT.HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

**Đòng Hương Lan**

**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC**  
**CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ ĐÀO TẠO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ**  
**TRỢ NGƯỜI HỌC; HOẠT ĐỘNG KẾT NỐI, PHỤC VỤ CỘNG ĐỒNG**  
*(Dành cho đối tượng người học)*

Nhằm thu thập ý kiến của người học để đánh giá và cải tiến các hoạt động hỗ trợ trong Nhà trường, Anh/Chị vui lòng thực hiện bảng câu hỏi dưới đây. Mỗi ý kiến của Anh/Chị là sự đóng góp rất lớn cho việc nâng cao chất lượng đào tạo cho Nhà trường.

**\* THÔNG TIN KHẢO SÁT**

Lớp:.....; Khóa học: .....

Trình độ, hình thức đào tạo: Đại học chính quy

Trình độ khác

**\* PHẦN KHẢO SÁT**

Hãy cho biết ý kiến của Anh/Chị bằng cách chọn ô thích hợp theo các mức đánh giá từ 1 đến 5.

Mức độ đánh giá				
①	②	③	④	⑤
<b>Rất hài lòng</b> <i>(Mức độ đáp ứng từ 90% trở lên)</i>	<b>Hài lòng</b> <i>(Mức độ đáp ứng từ 70% đến 89%)</i>	<b>Còn phân vân</b> <i>(Mức độ đáp ứng từ 50% đến 69%)</i>	<b>Không hài lòng</b> <i>(Mức độ đáp ứng dưới 50%)</i>	<b>Không ý kiến</b> <i>(chưa tiếp xúc hoặc chưa quan tâm)</i>

T	Nội dung khảo sát	Mức đánh giá
T		
<b>I.</b>	<b>CÔNG TÁC PHỤC VỤ ĐÀO TẠO</b>	
1.	Chương trình đào tạo cân đối giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành	① ② ③ ④ ⑤
2.	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội	① ② ③ ④ ⑤
3.	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến người học	① ② ③ ④ ⑤
4.	Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến người học	① ② ③ ④ ⑤
5.	Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới người học	① ② ③ ④ ⑤
6.	Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho học sinh, sinh viên học tập	① ② ③ ④ ⑤
7.	Giảng viên trình bày bài giảng một cách khoa học, có hệ thống	① ② ③ ④ ⑤

8.	Giảng viên áp dụng đa dạng các phương pháp dạy học tích cực nhằm khuyến khích sinh viên phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu và làm việc nhóm	① ②③ ④⑤
9.	Giảng viên thể hiện chuẩn mực tác phong nhà giáo, nhiệt tình và có trách nhiệm, sẵn sàng giải đáp, tư vấn học tập cho HSSV ngoài giờ lên lớp.	① ②③ ④⑤
<b>II</b>	<b>CÔNG TÁC PHỤC VỤ VÀ HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC</b>	
10.	Cố vấn học tập (CVHT) nắm vững các Quy chế đào tạo, kế hoạch đào tạo, mục tiêu, nội dung chương trình đào tạo, các môn học và qui trình quản lý đào tạo,...	① ②③ ④⑤
11.	Cố vấn học tập tích cực tư vấn, hỗ trợ học sinh, sinh viên trong học tập	① ②③ ④⑤
12.	Cố vấn học tập thường xuyên họp lớp theo định kỳ (1 lần/tháng) để tư vấn, hỗ trợ HSSV trong học tập, rèn luyện và sinh hoạt.	① ②③ ④⑤
13.	Nhà trường tổ chức các hoạt động tư vấn, định hướng nghề nghiệp cho SV	① ②③ ④⑤
14.	Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ hòa nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu của học sinh, sinh viên	① ②③ ④⑤
15.	Các kiến nại (nếu có) của HSSV được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	① ②③ ④⑤
16.	Chính sách y tế, chăm lo sức khỏe cho HSSV của Nhà trường	① ②③ ④⑤
17.	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi HSSV gặp khó khăn	① ②③ ④⑤
18.	Thái độ phục vụ tận tình, chu đáo của cán bộ giảng viên các Khoa, Phòng, Trung tâm khi cung cấp thông tin về chính sách xã hội (chế độ ưu tiên, vay vốn, học bổng...) đến HSSV	① ②③ ④⑤
19.	Việc chi trả học bổng, chế độ chính sách cho người học kịp thời, đúng quy định	① ②③ ④⑤
20.	Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập (Bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, máy chiếu...)	① ②③ ④⑤
21.	Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành	① ②③ ④⑤
22.	Công tác vệ sinh môi trường	① ②③ ④⑤
23.	Tài liệu học tập, phòng đọc ở Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu	① ②③ ④⑤
24.	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt	① ②③ ④⑤
25.	Nhà trường thường xuyên tuyên truyền, rèn luyện chính trị, tư tưởng, đạo đức và lối sống lành mạnh cho HSSV	① ②③ ④⑤
26.	Mức độ hài lòng của HSSV về các hoạt động phong trào của nhà trường (văn nghệ, thể dục thể thao...)	① ②③ ④⑤
27.	Nhà trường có chính sách hỗ trợ sinh viên tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo...)	① ②③ ④⑤

**III. CÂU HỎI MỞ:** Anh (Chị) có ý kiến đóng góp khác cho sự phát triển của Nhà trường?

1. Về chương trình đào tạo hiện nay của:

.....  
.....  
.....  
.....

2. Về chất lượng giảng viên (ưu điểm, hạn chế, góp ý cho GV):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. Về công tác Cố vấn học tập:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. Về Cơ sở vật chất:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. Về công tác Đoàn TN – Hội SV:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6. Về chế độ chính sách phục vụ người học:

.....

.....

.....

.....

.....

7. Ý kiến đóng góp khác:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA ANH/CHỊ!** 