

Số: 1545 /KH-ĐHKQTĐ

Hà Nội, ngày 02 tháng 8 năm 2024

KẾ HOẠCH

V/v đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục năm học 2023-2024

- 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;

- Căn cứ vào Quyết định số 2720/QĐ-ĐHKQTĐ ngày 28/12/2021 của Hiệu trưởng về việc ban hành Quy định hoạt động khảo sát các bên liên quan của Trường Đại học Kinh tế Quốc dân;

- Căn cứ vào Quyết định số 55/QĐ-ĐHKQTĐ ngày 19/01/2024 của Hiệu trưởng về việc giao kế hoạch công việc và dự toán chi ngân sách trường cho các đơn vị chức năng thực hiện nhiệm vụ năm 2024;

Trường Đại học Kinh tế Quốc dân triển khai công tác đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục, áp dụng đối với người học bậc đào tạo đại học hệ chính quy tiêu chuẩn các khóa 63, 64, 65, 66 với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khảo sát sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường;
- Kết quả đo lường sự hài lòng của người học là cơ sở để nhà trường xác định nhu cầu, nguyện vọng của người học 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 người học và đảm bảo sự hài lòng của người học;

- 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 người học 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.	01/8 đến 05/8	Phòng KT&ĐBCLGD
2.	Nghiên cứu quy định, quy chế, bộ tiêu chuẩn kiểm định CSGD, CTĐT theo tiêu chuẩn trong nước phù hợp với công tác đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục	6/8 đến 09/8	Phòng KT&ĐBCLGD
3.	Nghiên cứu quy định, quy chế, bộ tiêu chuẩn kiểm định CSGD, CTĐT theo tiêu chuẩn quốc tế phù hợp với công tác đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục	10/8 đến 15/8	Phòng KT&ĐBCLGD
4.	Soạn bộ câu hỏi khảo sát và phân tích, rà soát thống kê các nội dung trong tiêu chí bảng hỏi	16/8 đến 18/8	Phòng KT&ĐBCLGD
5.	Hoàn thiện nội dung mẫu phiếu đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục.	19/8 đến 20/8	Phòng KT&ĐBCLGD

TT	Nội dung công việc	Thời gian	Đơn vị thực hiện
6.	Thu thập dữ liệu thông tin danh sách các chương trình đào tạo của khóa 63, 64, 65, 66 lên hệ thống phần mềm.	21/8 đến 23/8	Phòng KT&ĐBCLGD và Phòng Quản lý đào tạo
7.	Tập hợp, kiểm tra, cập nhật dữ liệu danh sách người học theo lớp chuyên ngành, phân loại theo khoa/viện các khóa 63, 64, 65, 66 và chuẩn hóa dữ liệu.	24/8 đến 27/8	Phòng KT&ĐBCLGD và Phòng Quản lý đào tạo
8.	Kiểm tra, rà soát và cập nhật, đồng bộ dữ liệu người học theo lớp chuyên ngành vào phần mềm và kết nối dữ liệu chuẩn bị cho công tác khảo sát	28/8 đến 30/8	Phòng KT&ĐBCLGD và Phòng Quản lý đào tạo
9.	Tạo form Phiếu khảo sát trên hệ thống esurvey và cập nhập dữ liệu khảo sát	31/8 đến 03/9	Phòng KT&ĐBCLGD
10.	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 người học theo danh sách về mục tiêu, quy trình, thời gian triển khai công tác đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục năm 2023-2024	04/9 đến 30/9	Phòng KT&ĐBCLGD, Trưởng khoa/Viện trưởng, giảng viên, cố vấn học tập toàn trường (Thông báo tới các đơn vị trong trường)
11.	Tổ chức, triển khai khảo sát online đối với các khóa 63, 64, 65, 66.	16/9 đến 16/10	Phòng KT&ĐBCLGD và Trung tâm UDCNTT và các khoa/viện
12.	Xử lý dữ liệu khảo sát	17/10 đến 27/10	Phòng KT&ĐBCLGD, TT UDCNTT, nhóm chuyên gia
13.	Viết báo cáo tổng hợp, trình BGH	28/10 đến 31/10	Phòng KT&ĐBCLGD
14.	Hoàn thiện báo cáo tổng hợp trình	01/11 đến 05/11	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		
15.	Chuyển báo cáo lên Bộ Giáo dục và đào tạo	06/11 đến 10/11	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 người học.

Trung tâm hỗ trợ đào tạo: phối hợp đo lường sự hài lòng của người học 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 người học đối với dịch vụ giáo dục công (TS. Đàm Sơn Toại – Trưởng phòng, Phòng 1301 Nhà A1, Phòng KT&ĐBCLGD, số điện thoại 096 525 5926).

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

Trân trọng!

Nơi nhận: *24*

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

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



PGS.TS Bùi Huy Nhượng



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

PHIẾU KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC NĂM HỌC 2023-2024
(dành cho người học)

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người học, Trường Đại học KTQD 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.

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 hài lòng (theo mức độ đánh giá từ thấp (1 điểm) tới cao (5 điểm)). Với mỗi câu hỏi, Anh/Chị chỉ lựa chọn 1 phương án trả lời

STT	Tiêu chí đánh giá	Mức đánh giá				
		1	2	3	4	5
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC					
1	Mức độ cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	1	2	3	4	5
2	Mức độ thuận tiện thực hiện thủ tục nhập học	1	2	3	4	5
3	Mức độ phù hợp học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường	1	2	3	4	5

1

STT	Tiêu chí đánh giá	Mức đánh giá				
		1	2	3	4	5
4	Mức độ phù hợp của việc thực hiện chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...)	1	2	3	4	5
5	Em thể hệ thứ mấy trong gia đình học đại học	1	2	3	4	5
B	CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA TRƯỜNG					
6	Mức độ đáp ứng yêu cầu về phòng học, giảng đường (<i>diện tích, âm thanh, ánh sáng, nhiệt độ, vệ sinh...</i>)	1	2	3	4	5
7	Mức độ yêu cầu của hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...)	1	2	3	4	5
8	Mức độ hài lòng về ứng dụng công nghệ thông tin (<i>máy tính, mạng internet...</i>) trong đào tạo của nhà trường	1	2	3	4	5
9	Hệ thống học liệu điện tử hỗ trợ tốt cho công tác học tập	1	2	3	4	5
10	Mức độ đáp ứng về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại thư viện	1	2	3	4	5
11	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ thư viện	1	2	3	4	5
12	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị, thời gian phục vụ tốt	1	2	3	4	5
13	Khu ký túc xá đáp ứng yêu cầu (<i>diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh...</i>)	1	2	3	4	5
14	Mức độ đáp ứng yêu cầu về thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	1	2	3	4	5
C	MÔI TRƯỜNG ĐÀO TẠO					
15	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của người học về chất lượng các dịch vụ giáo dục của nhà trường	1	2	3	4	5
16	Mối quan hệ giữa các người học thân thiện, nhân ái, đoàn kết	1	2	3	4	5

STT	Tiêu chí đánh giá	Mức đánh giá				
		1	2	3	4	5
17	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn... cho người học	1	2	3	4	5
18	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	1	2	3	4	5
19	Khuôn viên nhà trường, khu vực xung quanh có an ninh, an toàn, lành mạnh	1	2	3	4	5
D	HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO					
20	Đào tạo theo tín chỉ chất lượng và hiệu quả	1	2	3	4	5
21	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo.. cho người học	1	2	3	4	5
22	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, khách quan, minh bạch	1	2	3	4	5
23	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					
24	Người học nắm vững (<i>về kiến thức và kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp, phẩm chất đạo đức</i>)	1	2	3	4	5
25	Người học có được phát triển về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,..	1	2	3	4	5
26	Người học phát triển khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	1	2	3	4	5
27	Người học được phát triển về 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
28	Người học nhận thức thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình, văn hóa- xã hội, tôn trọng quyền con người	1	2	3	4	5

STT	Tiêu chí đánh giá	Mức đánh giá				
		1	2	3	4	5
29	Mức độ đáp ứng sự mong đợi của người học	1	2	3	4	5
F	ĐÁNH GIÁ CHUNG					
30	Mức độ hài lòng nói chung về dịch vụ giáo dục của trường	1	2	3	4	5
G	ĐỀ XUẤT BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC					
31	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:.....					
32	Cơ sở vật chất:.....					
33	Môi trường đào tạo:.....					
34	Hoạt động đào tạo:.....					
35	Sự phát triển của bản thân:.....					

Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!
PHÒNG KHẢO THÍ VÀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC