

## BÁO CÁO CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG SAU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN – NĂM HỌC 2023- 2024

Đơn vị: **KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

### I. CÁC KẾT QUẢ KHẢO SÁT LIÊN QUAN ĐẾN ĐƠN VỊ

#### 1. Về hoạt động khảo sát

- **Đối tượng khảo sát:** Sinh viên năm cuối; Cựu sinh viên; Giảng viên giảng dạy các chương trình đào tạo của khoa; Đơn vị sử dụng lao động là sinh viên tốt nghiệp của khoa.
- **Đơn vị thực hiện khảo sát:** Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng
- **Đơn vị tổng hợp kết quả khảo sát:** Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng

#### 2. Tóm tắt các kết quả khảo sát

##### a) Kết quả khảo sát khoá học:

STT	Nội dung khảo sát	Tỷ lệ hài lòng trung bình (%)				
		Chuẩn	Cử nhân tài năng	APCS	Chất lượng cao	Việt Pháp
1	Chất lượng đào tạo của Trường	96.51	100	89.19	98.27	100
2	Đội ngũ GV	95.66	100	100	98.27	100
3	Kiến thức chuyên môn được Trường đào tạo	95.95	100	97.30	97.23	100
4	Các kỹ năng có được sau tốt nghiệp	96.37	100	94.59	97.92	100
5	Các kỹ năng sử dụng ngoại ngữ	91.14	100	97.30	94.81	100

##### b) Kết quả khảo sát Giảng viên:

STT	Nội dung khảo sát	Tỷ lệ hài lòng trung bình (%)
1	Chương trình đào tạo	100
2	PPGD đang áp dụng phù hợp với chuẩn đầu ra của ngành	100
3	Giảng viên được chủ động lựa chọn và áp dụng PPGD phù hợp với nội dung môn học	100
4	Hoạt động dạy và học khuyến khích khả năng học tập suốt đời của SV	100
5	Kiến thức chuyên môn của sinh viên được đào tạo	100
6	Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ	100
7	Kỹ năng giải quyết vấn đề của Sinh viên	97.96
8	Kỹ năng làm việc nhóm của Sinh viên	97.96
9	Thái độ học tập của Sinh viên	100
10	Chất lượng đào tạo của Trường	100

**c) Kết quả khảo sát doanh nghiệp:**

STT	Nội dung khảo sát	Tỉ lệ hài lòng trung bình (%)
1	Về kiến thức chuyên môn	100
2	Về kỹ năng sử dụng ngoại ngữ	83.33
3	Về kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin	100
4	Về kỹ năng giao tiếp ứng xử	100
5	Về kỹ năng giải quyết vấn đề	94.44
6	Về kỹ năng làm việc nhóm	94.44
7	Về việc tuân thủ các nội quy và qui định trong công việc	100
8	Về tinh thần trách nhiệm trong công việc	100
9	Về tinh thần ham học hỏi và cầu tiến trong công việc	100
10	Về mức độ phù hợp giữa công việc và chuyên môn đào tạo	100
11	Về mức độ đáp ứng công việc	94.44
12	Về chất lượng đào tạo của Trường	100

**d) Kết quả khảo sát Cựu sinh viên:**

STT	Nội dung khảo sát	Tỉ lệ hài lòng trung bình (%)			
		Khoa học máy tính	Kỹ thuật phần mềm	Hệ thống thông tin	Công nghệ thông tin
1	Mức độ hài lòng về công việc của sinh viên sau tốt nghiệp	96.45	97.87	98.81	97.16
2	Mức độ đáp ứng công việc (không phải đào tạo lại) theo ngành đào tạo	92.20	97.16	92.86	97.16
3	Mức độ hài lòng chương trình đào tạo của ngành học	95.97	97.89	96.47	97.99
4	Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo của Trường	99.33	99.30	97.65	98.66
5	Về cơ sở vật chất phục vụ đào tạo và nghiên cứu của trường	83.22	86.62	74.12	83.89
6	Về giảng viên giảng dạy	95.97	98.59	94.12	95.97
7	Về ngành học	97.99	99.30	97.65	98.66
8	Về kiến thức chuyên môn	98.66	99.30	98.82	98.66
9	Về kỹ năng sử dụng ngoại ngữ	97.32	98.59	98.82	98.66
10	Về kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin	97.32	98.59	98.82	98.66
11	Về kỹ năng giao tiếp và ứng xử	88.59	95.07	90.59	91.95
12	Về kỹ năng giải quyết vấn đề	93.96	98.59	95.29	96.64
13	Về kỹ năng làm việc nhóm	95.97	98.59	94.12	95.97

e) **Kết quả khảo sát Sinh viên đánh giá môn học:**

STT	Nội dung khảo sát	Tỉ lệ hài lòng trung bình (%)				
		Khoa học máy tính (Chương trình TT)	Công nghệ thông tin (Chương trình CQ)	Công nghệ thông tin (Chương trình CLC)	Công nghệ thông tin (Chương trình TN)	Công nghệ thông tin (Chương trình VP)
1	Mức độ hài lòng về môn học lý thuyết	96.88	87.80	97.62	100	100
2	Mức độ hài lòng về giảng viên giảng dạy môn học lý thuyết	96.88	97.45	96.69	100	100
3	Khả năng đạt được chuẩn đầu ra của môn học lý thuyết	96.88	87.31	97.28	100	100

**3. Điểm mạnh và điểm cần cải thiện**

❖ **Điểm mạnh**

- Khoa có mối quan hệ chặt chẽ với nhà tuyển dụng, doanh nghiệp tạo nhiều cơ hội để sinh viên tiếp cận thực tế và việc làm.
- Khoa có nhiều hoạt động học thuật hay và ý nghĩa nhằm tạo sân chơi lành mạnh và củng cố kiến thức cho Sinh viên.
- Sinh viên được các nhà tuyển dụng đánh giá có trình độ chuyên môn tốt. Thái độ cầu thị, biết lắng nghe và ham học hỏi.

❖ **Điểm cần cải thiện**

- Một số phòng máy chưa được trang bị máy mới, chưa đáp ứng đủ nhu cầu giảng dạy và học tập của giảng viên và sinh viên trong Khoa, đặc biệt là trong bối cảnh các công nghệ (phần cứng, phần mềm) của lĩnh vực CNTT ngày càng phát triển rất nhanh. Do đó, các phòng máy cần được được quan tâm và đầu tư nhiều hơn.
- Các giảng viên dạy chung môn học cần có sự thống nhất về nội dung dạy cũng như cách đánh giá môn học.
- Có thêm nhiều hoạt động giới thiệu việc làm, thực tập tạo điều kiện cho sinh viên tiếp cận với doanh nghiệp nhiều hơn.
- Cập nhật chương trình đào tạo theo định kỳ.

**II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG**

**1. Về chương trình đào tạo & hoạt động đào tạo:**

- Tỉ lệ hài lòng trung bình đạt trên 90%.
- **Một số phân tích chính:**
  - + Hy vọng Trường có đào tạo thêm mảng QA/QC chuyên sâu để có sinh viên phù hợp cho mảng công việc này.
  - + Bên cạnh những kiến thức hàn lâm, có thêm những buổi học hướng dẫn tiếp cận các công cụ, kiến thức mà doanh nghiệp đang sử dụng để sinh viên luôn cập nhật xu hướng mới trong ngành.
  - + Các giảng viên dạy chung môn học cần có sự thống nhất về nội dung dạy cũng như cách đánh giá môn học.
  - + Cập nhật chương trình đào tạo theo định kỳ.
- **Kế hoạch đã và đang thực hiện:**
  - + Cập nhật danh sách các môn học mới trong chương trình đào tạo.
  - + Triển khai cho sinh viên tham quan và thực tập tại công ty để có những trải nghiệm thực tế về môi trường làm việc tại doanh nghiệp trong các môn học Kiến tập nghề nghiệp, Thực tập thực tế.

+ Đầu năm học 2023- 2024, Khoa nhắc nhở giảng viên toàn khoa về việc triển khai nội dung giảng dạy và phương pháp kiểm tra đánh giá thống nhất cho các môn có nhiều lớp/ giảng viên phụ trách.

+ Năm 2023 đã tiến hành rà soát Đề cương môn học và cập nhật Mục tiêu/ Chuẩn đầu ra môn học; Nội dung và kế hoạch giảng dạy; Giáo trình và tài liệu tham khảo.

+ Đối với khối kiến thức tốt nghiệp, sinh viên bắt buộc thực hiện khoá luận tốt nghiệp hoặc thực tập tốt nghiệp (10 tín chỉ) hoặc thực tập dự án tốt nghiệp (6 tín chỉ) + ít nhất 1 môn chuyên đề tốt nghiệp (4 tín chỉ).

+ Định kỳ rà soát chương trình đào tạo từ Đề cương môn học đến khung CTĐT hàng năm.

#### - **Kế hoạch dự kiến thực hiện**

+ Khoa xem xét kế hoạch đào tạo, bố trí, phân bổ các môn học phù hợp hơn cho sinh viên.

+ Khoa rà soát các môn có số lượng sinh viên đăng ký nhiều và có kế hoạch mở lớp phù hợp.

### 2. Về Cơ sở vật chất:

- Tỷ lệ hài lòng trung bình đạt ~ 80%

- **Một số phản ánh chính:** Phòng máy cũ, yếu; nhà trường nên cải thiện bãi giữ xe cho sinh viên và thái độ của nhân viên nhà xe; mạng wifi trường rất yếu không đáp ứng nhu cầu sử dụng học tập. Nhà vệ sinh rất bẩn hầu như không ai dọn dẹp; bàn học được xếp sát nhau dẫn tới ngồi không thoải mái.

- **Hoạt động đã và đang thực hiện:** Định kỳ (hàng tháng) kiểm tra và bảo trì hệ thống phòng máy và phòng học Khoa phụ trách quản lý.

- **Kế hoạch dự kiến thực hiện:** Khoa rà soát và đề xuất nâng cấp các phòng máy tính để đáp ứng nhu cầu dạy và học; Khoa kiến nghị Nhà trường phối hợp các đơn vị liên quan tiến hành rà soát nâng cấp cơ sở vật chất: bàn ghế, bảng học, phòng ốc nóng, wifi chậm chèn, nhà vệ sinh...

### 3. Về Hoạt động hỗ trợ cấp Khoa:

- Tỷ lệ hài lòng đạt trên 80%.

- Chưa ghi nhận phản ánh đặc biệt.

- **Hoạt động đã và đang thực hiện:** Khoa tiếp tục chuẩn hoá các quy trình tiếp/ hỗ trợ CB-GV và SV; Khoa tiếp tục thực hiện tin học hoá các công tác quản lý để tạo điều kiện thuận lợi trong hỗ trợ CB-GV và SV như: Chức năng hiệu chỉnh thông tin cá nhân của giảng viên trên hệ thống quản lý Khoa; Chức năng kiểm tra số giờ giảng và thù lao giảng dạy; ...

### III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Dựa trên các ý kiến góp ý của các bên liên quan, Khoa kiến nghị Nhà trường và các đơn vị có liên quan:

- Xây dựng quy trình tiếp thu, xử lý và phúc đáp các ý kiến từ kết quả khảo sát, hình thức thực hiện có thể công bố trên website Trường, gửi phúc đáp đến các đơn vị, cá nhân... để từ đó tạo động lực cho người được khảo sát và đó cũng là trách nhiệm giải trình của Nhà trường với các bên liên quan. Đây cũng là yêu cầu bắt buộc thực hiện được đoàn chuyên gia ASIIN nêu ra trong đợt kiểm định chương trình đào tạo của Khoa theo tiêu chuẩn ASIIN năm 2023.

- Rà soát, nâng cấp, bổ sung chức năng (đặc biệt là đăng ký học phần) cho hệ thống Portal (dành cho sinh viên), các trang web, nền tảng mạng xã hội cung cấp thông tin,...

- Xây dựng chính sách hỗ trợ cụ thể cho hoạt động nghiên cứu khoa học của SV như: đăng ký đề tài, công bố, tham gia hội nghị, cung cấp rộng rãi danh mục các tạp chí/ hội nghị nằm trong danh mục Scopus/ISI để người học có thể thuận tiện theo dõi và gửi công bố phù hợp.

- Quan tâm và xúc tiến nhanh chóng các thủ tục đầu tư, nâng cấp cho các phòng máy/ phòng thực hành (phục vụ việc giảng dạy và học tập) của Khoa.

- Rà soát nâng cấp cơ sở vật chất: bàn ghế (lựa chọn loại và cách bố trí bàn ghế phù hợp với việc phát triển của người học), bảng học, phòng nóng, wifi chậm chèn, nhà vệ sinh...

- Triển khai hoạt động cải tiến liên quan đến thái độ tiếp CB-GV, SV của một số đơn vị chức năng cụ thể như: xây dựng các cuộc thi/ cuộc vận động “Nụ cười đơn vị”, bố trí các thiết bị đánh giá (đánh sao) tại chỗ...