

2. 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 đánh giá môn học, giảng viên; Sinh viên năm cuối; Cựu sinh viên; Giảng viên giảng dạy các CTĐT của khoa; Doanh nghiệp.

+ Sinh viên đang học: ~7.500 SV của tất cả các CTĐT của Khoa.

+ Sinh viên năm cuối trong năm học 2024 – 2025: 256 SV.

+ Cựu sinh viên: 236 SV.

+ Giảng viên giảng dạy các chương trình của Khoa: 48 GV.

+ Doanh nghiệp/ Đơn vị sử dụng lao động là sinh viên tốt nghiệp của Khoa: 16 đơn vị.

- **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) Đánh giá của giảng viên về chương trình đào tạo

STT	Nội dung khảo sát	Khoa CNTT	
		Tỉ lệ hài lòng (%)	ĐTB
1	Về chương trình đào tạo (CTĐT)	89.58	4.04
2	Về CDR của CTĐT	87.5	3.98
3	Về chất lượng đào tạo của trường	83.33	3.92
4	Về cơ sở vật chất (CSVCh) phục vụ dạy và học	43.75	3.19
5	Về công tác thư viện	70.83	3.77
6	Về công tác tổ chức đào tạo	81.25	3.96
7	Về công tác khảo thí và đảm bảo chất lượng (ĐBCL)	81.25	4.08
8	Về công tác nghiên cứu khoa học (NCKH)	66.67	3.71
9	Về công tác đối ngoại	66.67	3.69
10	Về công tác kết nối và phục vụ cộng đồng	62.5	3.65
11	Về công tác hành chính cấp trường	58.33	3.46
12	Về công tác hành chính cấp khoa	79.17	4.02

b) Đánh giá của doanh nghiệp về chất lượng đào tạo của Khoa

STT	Nội dung khảo sát	Khoa CNTT	
		Tỉ lệ hài lòng (%)	ĐTB
1	Về kiến thức chuyên môn	93.75	4.13
2	Về sự thích ứng với công việc	87.5	4
3	Về trách nhiệm và sự cầu tiến	75	4
4	Về sự chấp hành nội quy/quy định	81.25	4
5	Về kỹ năng sử dụng ngoại ngữ	68.75	3.75
6	Về kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin	93.75	4.25

7	Về kỹ năng làm việc nhóm	68.75	3.69
8	Về kỹ năng giải quyết vấn đề	68.75	3.69
9	Đánh giá chung về các nhân sự được trường đào tạo	87.5	3.88

c) Đánh giá của Cựu sinh viên

- Về tình trạng việc làm của SV sau tốt nghiệp

Ngành	Tổng	Đã có việc làm toàn thời gian		Đang tự tạo việc làm		Đang làm việc bán thời gian		Chưa có việc làm	
		Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %
CNTT	236	209	88.56	3	1.27	4	1.69	20	8.47
Hệ thống thông tin	67	62	92.54	0	0.00	3	4.48	2	2.99
Khoa học máy tính	171	140	81.87	1	0.58	2	1.17	28	16.37
Kỹ thuật phần mềm	103	97	94.17	2	1.94	1	0.97	3	2.91

- Tổng quan hài lòng của cựu sinh viên về nhà trường sau khi ra trường.

STT	Nội dung khảo sát	Tỉ lệ hài lòng (%)			
		Khoa học máy tính	Kỹ thuật phần mềm	Hệ thống thông tin	Công nghệ thông tin
1	Về các kiến thức đã được trang bị ở trường	82.46	85.44	83.58	85.59
2	Về các kỹ năng đã được học ở trường	74.27	76.7	82.09	81.78
3	Về kỹ năng sử dụng ngoại ngữ của cá nhân	57.31	37.86	50.75	57.2
4	Về kỹ năng sử dụng CNTT của cá nhân	84.21	87.38	79.1	88.14
5	Về kỹ năng giải quyết vấn đề của cá nhân	74.85	78.64	74.63	79.24
6	Về kỹ năng làm việc nhóm của cá nhân	70.18	74.76	71.64	79.66
7	Về cơ sở vật chất phục vụ đào tạo và nghiên cứu của trường	51.46	43.69	53.73	58.9
8	Về CTĐT của ngành học	75.44	79.61	74.63	81.36
9	Về CDR của CTĐT (của ngành học)	76.02	74.76	82.09	82.2
10	Về năng lực và phương pháp giảng dạy của đội ngũ giảng viên	83.63	86.41	85.07	87.71
11	Đánh giá chung về chất lượng đào tạo của trường	78.95	78.64	85.07	85.59
12	Mức độ thích ứng giữa chuyên môn được đào tạo với công việc hiện tại	77.62	77	73.85	87.04
13	Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với công việc hiện tại	79.72	76	75.38	87.04

d) Đánh giá của SV năm cuối về hoạt động đào tạo của Trường (đánh giá khóa học)

STT	Nội dung khảo sát	CNTT	
		Tỉ lệ hài lòng (%)	ĐTB
1	Về chương trình đào tạo (CTĐT)	76.61	4.03
2	Về CDR của CTĐT	79.53	4.09
3	Về đội ngũ Giảng viên	80.7	4.13
4	Về cơ sở vật chất (CSVCh) phục vụ dạy và học	60.23	3.61
5	Về công tác thư viện	73.68	3.99
6	Về công tác tổ chức đào tạo	82.46	4.13
7	Về công tác khảo thí và đảm bảo chất lượng (ĐBCL)	83.04	4.22
8	Về công tác nghiên cứu khoa học (NCKH)	78.36	4.09
9	Về công tác sinh viên	78.36	4.1
10	Về Đoàn hội	66.67	3.76
11	Về chăm sóc y tế, sức khỏe tinh thần	82.46	4.17
12	Về công tác hỗ trợ cấp khoa	79.53	4.13
13	Về kiến thức chuyên môn được nhà trường đào tạo	81.29	4.15
14	Về các kỹ năng được nhà trường đào tạo	81.29	4.15
15	Về các kỹ năng sử dụng ngoại ngữ	74.27	4.04

e) Đánh giá độ hài lòng của SV về môn học và giảng viên giảng dạy môn học

- HK2/2023-2024:

STT	Nội dung khảo sát	Tỉ lệ hài lòng (%)				
		Chuẩn	Trí tuệ nhân tạo	APCS	Chất lượng cao	Việt Pháp
1	Môn học lý thuyết	90.56	85.04	89.90	86.11	84.31
2	Giảng viên giảng dạy môn học	90.13	84.23	90.59	85.20	82.35
3	CDR của môn học lý thuyết	89.74	84.37	89.90	85.50	84.31

- HK3/2023-2024:

STT	Nội dung khảo sát	Tỉ lệ hài lòng (%)		
		APCS	Chất lượng cao	Việt Pháp
1	Môn học lý thuyết	89.96	87.38	92.98
2	Giảng viên giảng dạy môn học	88.81	87.21	92.98
3	CDR của môn học lý thuyết	89.81	86.00	94.74

- HK1/2024-2025:

STT	Nội dung khảo sát	Tỉ lệ hài lòng (%)					
		Chuẩn	Trí tuệ nhân tạo	APCS	Chất lượng cao	Tăng cường tiếng anh	Việt Pháp
1	Môn học	89.75	89	92.92	85.91	90.57	92.5
2	Giảng viên giảng dạy môn học	89.58	88.62	92.02	86.3	88.63	97.5
3	CDR của môn học	87.62	88.87	91.53	85.99	83.5	92.5

3. Tổng hợp kết quả khảo sát và nhận định:

a) Điểm mạnh

- Kết quả khảo sát các bên liên quan có tỉ lệ hài lòng tương đối cao ở tất cả các đối tượng khảo sát và nội dung khảo sát. Tỉ lệ hài lòng trung bình ~80% số lượng khảo sát với mức điểm hài lòng trung bình là ~ 4/5 điểm.
- Nội dung CTĐT, CDR tiệm cận chuẩn quốc tế, cập nhật các công nghệ mới như AI, Big Data, IoT, Blockchain...
- Giảng viên có trình độ chuyên môn cao, áp dụng nhiều phương pháp giảng dạy mới, tạo môi trường học tập tích cực, chủ động cho sinh viên.
- Khoa có nhiều hoạt động hợp tác với nhà tuyển dụng, doanh nghiệp tạo nhiều cơ hội để sinh viên tiếp cận học tập 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, khả năng thích ứng công việc và nhìn chung đáp ứng yêu cầu của nhà tuyển dụng.

b) Điểm cần cải thiện

- Kết quả khảo sát người học về vấn đề cơ sở vật chất - trang thiết bị và hoạt động hỗ trợ người học có tỉ lệ hài lòng thấp (dưới 70%). Một số nội dung phản ánh cụ thể:
 - + **Cơ sở vật chất tại các phòng học:** Thiết bị phòng học (âm thanh, máy chiếu) chưa đảm bảo chất lượng; Máy tính tại các phòng máy đã cũ, hoạt động kém hiệu quả, ảnh hưởng đến việc học; Thiếu quạt hoặc máy lạnh, điều hòa không đủ hoặc chưa được mở thường xuyên, gây nóng bức; Cần bố trí thêm phòng, bàn ghế để sinh viên nghỉ trưa.
 - + **Hạ tầng công nghệ:** Wifi yếu, chưa đáp ứng được nhu cầu học tập, giảng dạy; Hệ thống đăng ký học phần thường xuyên bị lỗi/sập khi đăng ký môn học.
 - + **Thư viện:** Thiếu tủ để đồ cho sinh viên sử dụng; Thủ tục mượn/trả tài liệu còn phức tạp, gây khó khăn cho sinh viên.
 - + **Khu vực gửi xe:** Không gian chật chội, chưa đáp ứng đủ nhu cầu gửi xe; Thái độ của nhân viên giữ xe chưa tốt, cần cải thiện.
 - + **Hoạt động học tập và hỗ trợ sinh viên:** Sinh viên mong muốn có nhiều tiết chính sửa đồ án với giảng viên hơn, để nâng cao chất lượng học tập.
- Kết quả khảo sát giảng viên về công tác Nghiên cứu khoa học, công tác Đối ngoại, công tác Kết nối phục vụ cộng đồng, công tác Hành chính cấp Trường có tỉ lệ hài lòng thấp (mức 50% - 69%).
- Kết quả tự đánh giá của sinh viên cũng như từ doanh nghiệp cho thấy sinh viên còn hạn chế về kỹ năng mềm và kỹ năng ngoại ngữ.
- Một số phòng máy/ phòng thực hành/ trang thiết bị hạ tầng dành cho sinh viên CNTT 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.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

1. Kế hoạch đã thực hiện trong năm 2023, 2024

a) Về cơ sở vật chất:

- Khoa đã triển khai dự án thay mới hệ thống máy tính cho 4 phòng thực hành của Khoa tại cơ sở 2 với 146 máy tính để bàn để đáp ứng yêu cầu dạy và học.
- Sửa chữa phòng 9.3, 9.4 tại nhà điều hành cơ sở 2 thành Phòng thí nghiệm Nghiên cứu ứng dụng Trí tuệ nhân tạo và Khai thác cơ sở dữ liệu an toàn thông tin để đáp ứng nhu cầu nghiên cứu của GV và SV.
- Duy trì thường xuyên hoạt động kiểm tra, đánh giá, bảo trì cơ sở vật chất, trang thiết bị tại các phòng học, phòng máy của Khoa.

b) Về công tác hỗ trợ người học:

- Khoa đã và đang tiếp tục chuẩn hoá các quy trình tiếp/ hỗ trợ CB-GV và SV.

c) Về hoạt động đào tạo và đáp ứng nhu cầu nhà tuyển dụng:

- Khoa tiếp tục duy trì các hội thảo hợp tác với doanh nghiệp để tiếp cận các nhu cầu sử dụng lao động. Định kỳ rà soát Chương trình đào tạo, xem xét thay thế các môn học ít đáp ứng nhu cầu thực tế hoặc các môn học quá ít SV đăng ký trong nhiều năm và thay thế bằng hệ thống các môn học mới phù hợp với nhu cầu của thị trường lao động.
- Tăng cường lồng ghép các hoạt động trải nghiệm thực tế, rèn luyện kỹ năng, khả năng ngoại ngữ vào các môn học để tiếp tục nâng cao năng lực cho sinh viên theo ý kiến của doanh nghiệp và cựu sinh viên.

2. Kế hoạch dự kiến thực hiện từ năm 2025

a) Về cơ sở vật chất:

- Khoa đang triển khai cải tạo CSVC thực hành ở cơ sở 2: đề xuất đầu tư mới 3 phòng thực hành hình thức 2; đầu tư mới toàn bộ hệ thống điện, mạng, máy lạnh, camera... cho 4 phòng máy tính hiện tại, dự kiến đưa vào sử dụng cho năm học 2025 – 2026.
- Khoa đã đặt thêm Văn phòng khoa tại cơ sở 2 để tăng hiệu suất phục vụ, giúp SV đang học tại cơ sở 2 thuận tiện hơn trong quá trình liên hệ công tác và được hướng dẫn/ hỗ trợ nhanh chóng hơn trong quá trình học tập và sinh hoạt tại Khoa, dự kiến đưa vào sử dụng cho năm học 2025 – 2026.
- Một số ý kiến liên quan đến hệ thống Portal, website cung cấp thông tin.. Khoa sẽ kiến nghị và tham mưu với BGH Nhà trường và các đơn vị liên quan xem xét cải thiện.

b) Về công tác phục vụ, hỗ trợ người học và CB-GV:

- Một số ý kiến liên quan đến các chính sách và hoạt động cấp Trường công tác Nghiên cứu khoa học, công tác Đối ngoại, công tác Kết nối phục vụ cộng đồng, công tác Hành chính cấp Trường, Thư viện... Khoa sẽ kiến nghị và tham mưu với BGH Nhà trường cũng như các đơn vị phụ trách xem xét cải tiến.
- Về phía cấp Khoa, nằm trong khuôn khổ rà soát đánh giá vị trí việc làm và tinh gọn bộ máy, Khoa cũng sẽ tiếp tục rà soát các đầu việc của đội ngũ cán bộ văn phòng, cán bộ tổ kỹ thuật của

Khoa. Đánh giá lại các quy trình và hiệu suất phục vụ để chuẩn hoá các mảng công việc, đơn giản hoá các bước quy trình để nâng cao hiệu quả phục vụ cho CB-GV và người học.

c) Về hoạt động đào tạo và đáp ứng nhu cầu nhà tuyển dụng:

- Khoa tiếp tục thực hiện định kỳ rà soát cập nhật CTĐT, Đề cương môn học... để đáp ứng nhu cầu thực tế của xã hội.
- Khai thác hiệu quả hơn nữa đội ngũ Cố vấn học tập của Khoa. Bên cạnh hoạt động cố vấn trực tiếp theo lịch trực định kỳ, nhóm cố vấn học tập đã xây dựng kế hoạch seminar các chuyên đề liên quan đến các ngành học/ chủ đề công nghệ mới hiện nay để hỗ trợ tốt hơn cho quá trình học tập của sinh viên tại Khoa.
- Khoa sẽ xem xét đề xuất tăng tỉ lệ môn học giảng dạy hoàn toàn bằng tiếng Anh cho các Chương trình tăng cường tiếng Anh. Bên cạnh đó tăng hàm lượng bài giảng, bài tập... bằng tiếng Anh cho các Chương trình chuẩn để SV tiếp cận tiếng Anh nhiều hơn trong môi trường học, qua đó tăng khả năng sử dụng tiếng Anh trong công việc.

III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Căn cứ vào kết quả khảo sát từ sinh viên, giảng viên và các bên liên quan, Khoa nhận thấy một số vấn đề còn hạn chế và kiến nghị hướng khắc phục, nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và điều kiện học tập – giảng dạy trong toàn trường như sau:

1. Về Cơ sở vật chất – trang thiết bị giảng dạy

- Ưu tiên đầu tư nâng cấp máy chiếu, hệ thống âm thanh tại các phòng học.
- Trang bị máy tính mới tại các phòng máy để đảm bảo hiệu năng học tập.
- Bổ sung máy lạnh/quạt cho các phòng học và đảm bảo mở điều hòa khi có lớp học.
- Bố trí khu vực nghỉ trưa, bàn ghế thư giãn cho sinh viên tại các tòa nhà học tập.

2. Về hạ tầng công nghệ

- Nâng cấp hệ thống wifi toàn trường để đảm bảo băng thông ổn định cho việc học trực tuyến, nghiên cứu.
- Cải tiến và kiểm thử định kỳ hệ thống đăng ký môn học, đảm bảo vận hành ổn định vào thời điểm cao điểm.

3. Về dịch vụ hỗ trợ người học

- Trang bị thêm tủ gửi đồ cá nhân cho sinh viên tại thư viện.
- Rà soát và đơn giản hóa quy trình thủ tục mượn – trả tài liệu, hướng đến tiện ích số hóa.
- Mở rộng hoặc sắp xếp lại khu vực gửi xe hợp lý, tận dụng các không gian trống.
- Tập huấn kỹ năng phục vụ, thái độ giao tiếp cho nhân viên giữ xe và các bộ phận hỗ trợ.

4. Đối với hoạt động nghiên cứu – kết nối cộng đồng – hành chính

- Tăng cường hỗ trợ và tạo điều kiện về thời gian, tài chính, thủ tục để giảng viên thực hiện NCKH.
- Mở rộng các kênh hợp tác quốc tế, tạo cơ hội giao lưu học thuật.
- Tối ưu quy trình hành chính theo hướng tinh gọn, thân thiện với giảng viên.

Trên đây là Báo cáo cải tiến chất lượng sau kết quả khảo sát các bên liên quan của Khoa Công nghệ thông tin cùng với các đề xuất kiến nghị đến lãnh đạo Nhà trường và các đơn vị chức năng.