

12. PHÒNG ĐÀO TẠO

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

1. Tóm tắt kết quả khảo sát

a) Sự hài lòng của VC-NLĐ trong trường đối với đơn vị

Câu hỏi	Tổng số phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỷ lệ %	
Về hoạt động hỗ trợ của Phòng Đào tạo	467	450	96.36	4.51
Về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên Phòng Đào tạo	468	444	94.87	4.51
Về sự phục vụ và hỗ trợ của Trưởng phòng Đào tạo	429	415	96.74	4.55

b) Sự hài lòng của giảng viên đối với công tác tổ chức đào tạo

Nội dung	Tổng số phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỷ lệ %	
Về sự công khai, minh bạch của các quy định và quy chế đào tạo	446	410	91.93	4.32
Về việc thông tin đầy đủ và kịp thời kế hoạch đào tạo và thời khóa biểu theo từng học kỳ	446	412	92.38	4.34
Về việc giải quyết kịp thời và thỏa đáng các thắc mắc của giảng viên liên quan đào tạo	446	410	91.93	4.3
Mức độ hài lòng trung bình về công tác tổ chức đào tạo	1,338	1,232	92.08	4.32

c) Sự hài lòng của sinh viên năm cuối về công tác đào tạo

Nội dung	Tổng số phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỷ lệ %	
Về sự công khai, minh bạch của các quy định và quy chế đào tạo	2,447	2,127	86.92	4.32
Về việc thông tin đầy đủ và kịp thời kế hoạch đào tạo và thời khóa biểu theo từng học kỳ	2,447	2,062	84.27	4.25
Về việc giải quyết các thắc mắc, khiếu nại liên quan đến công tác tổ chức đào tạo	2,447	1,978	80.83	4.19
Mức độ hài lòng trung bình về công tác tổ chức đào tạo	7,341	6,167	84.01	4.25

2. Ý kiến góp ý của VC-NLĐ đối với đơn vị

Phòng Đào tạo nhận được 7 lượt ý kiến trong khảo sát hài lòng VC-NLĐ liên quan đến ghi nhận thái độ làm việc chuyên nghiệp và lịch sự của nhân viên Phòng Đào tạo. Tuy nhiên, vẫn tồn tại phản ánh về: cách giao tiếp với sinh viên chưa đồng đều giữa các chuyên viên; thủ tục hành chính còn mất thời gian; và một số tiện ích/hỗ trợ trên hệ thống học tập cần cải thiện

Phản hồi các ý kiến:

- Kết quả khảo sát có nhiều ý kiến đánh giá tích cực về thái độ làm việc chuyên nghiệp, tinh thần trách nhiệm và sự hỗ trợ nhiệt tình của đội ngũ viên chức Phòng Đào tạo. Đây là nguồn động viên để đơn vị tiếp tục phát huy những kết quả đã đạt được.

- Bên cạnh đó, cũng có ý kiến phản ánh liên quan đến sự chưa đồng đều trong cách giao tiếp và hỗ trợ sinh viên giữa các chuyên viên trong phòng, Phòng Đào tạo sẽ triển khai các giải pháp khắc phục nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả công tác đào tạo trong thời gian tới.

3. Tổng hợp và nhận định:

a) Điểm mạnh:

Kết quả khảo sát năm 2025 cho thấy Phòng Đào tạo đã đạt được nhiều kết quả tích cực trong công tác quản lý, tổ chức và hỗ trợ đào tạo. Mức độ hài lòng của các bên liên quan gồm viên chức, người lao động, giảng viên và sinh viên đều tăng so với năm 2024, phản ánh sự cải thiện rõ rệt về chất lượng phục vụ và hiệu quả hoạt động của đơn vị.

Công tác hỗ trợ và phục vụ của Phòng Đào tạo được đánh giá cao với tỷ lệ hài lòng của viên chức, người lao động đạt **trên 94%**, trong đó mức độ hài lòng đối với hoạt động hỗ trợ của Phòng Đào tạo và sự phục vụ của Trưởng phòng Đào tạo đều đạt **trên 96%**. Điểm trung bình hài lòng của các nội dung khảo sát đều tăng, cho thấy sự chuyên nghiệp, trách nhiệm và tinh thần hỗ trợ của đội ngũ cán bộ phòng ngày càng được nâng cao.

Đối với giảng viên, công tác tổ chức đào tạo được đánh giá tích cực, đặc biệt ở các nội dung công khai, minh bạch các quy định, quy chế đào tạo; cung cấp thông tin kế hoạch đào tạo và thời khóa biểu kịp thời; cũng như giải quyết các thắc mắc liên quan đến đào tạo một cách hiệu quả. Mức độ hài lòng trung bình đạt **trên 92%**, thể hiện sự tin tưởng của giảng viên đối với công tác tổ chức đào tạo. Bên cạnh đó, mức độ hài lòng của sinh viên năm cuối đối với công tác đào tạo tiếp tục được cải thiện, cho thấy những nỗ lực của Phòng Đào tạo trong việc nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường tính minh bạch trong cung cấp thông tin và hỗ trợ giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình học tập của người học.

b) Điểm cần cải thiện

Mặc dù đạt được nhiều kết quả tích cực, Phòng Đào tạo vẫn sẽ tiếp tục triển khai các giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng hoạt động. Trong đó, sẽ chú trọng cải thiện công tác đào tạo của người học, bởi mức độ hài lòng của sinh viên tuy đã tăng nhưng vẫn thấp hơn so với viên chức, người lao động và giảng viên.

Bên cạnh đó, Phòng sẽ tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác truyền thông đảm bảo thông tin về kế hoạch học tập, lịch học và các quy định liên quan được cập nhật đầy đủ, kịp thời và nhanh chóng tiếp cận đến người học. Công tác tiếp nhận, xử lý và phản hồi các ý kiến, thắc mắc của giảng viên và sinh viên cũng sẽ được duy trì và cải tiến theo hướng nhanh chóng, thuận tiện hơn.

Ngoài ra, Phòng Đào tạo sẽ tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong quản lý đào tạo, góp phần nâng cao hiệu quả công việc, giảm thời gian xử lý thủ tục hành chính và tăng mức độ hài lòng của các bên liên quan trong những năm tiếp theo.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

1. Kế hoạch đã thực hiện

Đa dạng hóa các kênh truyền thông của Phòng để đảm bảo thông tin được truyền tải kịp thời và đầy đủ đến người học và các bên liên quan:

- Website: hcmus.edu.vn/phong-dao-tao.
- Hệ thống quản lý đào tạo: portal.hcmus.edu.vn.
- Mạng xã hội ZaloOA: zalo.me/2045441484451349306.
- Email.

Tăng cường mức độ ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động quản lý và hỗ trợ đào tạo.

2. Kế hoạch dự kiến thực hiện

- Xây dựng và hoàn thiện cổng đăng ký xét tuyển trong công tác tuyển sinh.
- Xây dựng hệ thống đăng ký học phần mới cho sinh viên.
- Tiếp tục hoàn thiện và nâng cấp hệ thống quản lý đào tạo nhằm tăng tính thuận tiện trong đăng ký học phần, tra cứu thông tin và thực hiện các thủ tục học vụ.
- Từng bước số hóa các quy trình nghiệp vụ, giảm hồ sơ giấy và rút ngắn thời gian xử lý công việc.
- Khuyến khích cán bộ đề xuất các sáng kiến cải tiến quy trình và nâng cao chất lượng dịch vụ.

III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Hiện nay, việc liên hệ từ cá nhân, đơn vị bên ngoài đến cơ sở Nguyễn Văn Cừ của trường qua điện thoại còn nhiều khó khăn, có trường hợp phải gọi rất nhiều lần, qua nhiều đơn vị mới có thể liên hệ được đến đơn vị liên quan. Trường cần nâng cấp hệ thống điện thoại để thuận tiện hơn cho người liên hệ.