

Thái Nguyên, ngày 01 tháng 6 năm 2018

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ TRIỂN KHAI LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI ĐÁNH GIÁ**  
**KHÓA HỌC CỦA SINH VIÊN TRƯỚC KHI TỐT NGHIỆP**  
**NĂM HỌC 2017-2018**

Kính gửi: - Ban giám hiệu nhà trường;  
- Các đơn vị trong trường.

Thực hiện nhiệm vụ năm học 2017-2018 của Trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông, Phòng Công tác HSSV đã triển khai lấy ý kiến phản hồi đánh giá khóa học của sinh viên các ngành trước khi tốt nghiệp năm học 2017-2018. Kết quả đạt được như sau:

**1. Mục đích khảo sát**

- Việc lấy ý kiến phản hồi đánh giá khóa học của sinh viên trước khi tốt nghiệp giúp cho nhà trường thực hiện tốt sứ mạng và mục tiêu của trường;
- Giúp lãnh đạo nhà Trường và Các Khoa có những thông tin chính xác cần thiết về các chương trình đào tạo, để có những quyết định đúng khi phải giải quyết những vấn đề liên quan đến những chương trình đào tạo;
- Nhằm cung cấp cho Nhà trường và các Khoa CNTT, CNĐTĐT, CNTTĐH, HTTTKT, TTĐPT những góp ý để tiếp tục phát triển chương trình đào tạo;
- Đảm bảo lợi ích cho người học, tạo điều kiện để người học được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện ý kiến của mình về chất lượng chương trình đào tạo của nhà trường, chất lượng giảng dạy của giảng viên, về cơ sở vật chất và thái độ phục vụ của cán bộ phòng ban.

**2. Đối tượng và phạm vi khảo sát**

- Đối tượng khảo sát: Sinh viên đại học chính quy.
- Phạm vi lấy ý kiến khảo sát: Tất cả sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp thuộc Khoa Công nghệ thông tin, Công nghệ điện tử truyền thông, hệ thống thông tin kinh tế, Công nghệ tự động hóa, Khoa Truyền thông Đa phương tiện.



### **3. Tổ chức thực hiện**

- *Thời gian thực hiện:* Trong học kỳ 2 năm học 2017 – 2018 từ ngày 10/5/2018 đến ngày 30/5/2018 (trước khi sinh viên tốt nghiệp).

- *Công cụ khảo sát:* Theo mẫu phiếu khảo sát (*phụ lục 1*).

- *Nội dung lấy ý kiến khảo sát:*

- + Về chương trình đào tạo;
- + Về đội ngũ giảng viên;
- + Về tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo;
- + Về kiểm tra đánh giá;
- + Về cơ sở vật chất;
- + Về công tác tài chính;
- + Đánh giá chung về khóa học;
- + Các ý kiến khác.

### **4. Kết quả thực hiện**

Trong năm học vừa qua, nhà trường đã tổ chức lấy ý kiến phản hồi đánh giá khóa học của sinh viên trước khi tốt nghiệp. Sau khi triển khai thực hiện, kết quả thu được như sau:

Tổng số sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp là: 1114 sinh viên

Tổng số sinh viên tham gia khảo sát là: 1055 sinh viên

Tổng số sinh viên tham gia đánh giá trên tổng số sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp 94,70%.

\* Thống kê kết quả đánh giá (*Phụ lục 2*).

### **5. Đánh giá chung và kiến nghị, đề xuất**

#### **a) Đánh giá chung**

- Về phía sinh viên: 100% sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp của ngành Công nghệ Truyền thông; Truyền thông đa phương tiện. Các ngành có tỷ lệ SV đánh giá thấp là Công nghệ thông tin có 208/259 (80,3%); kỹ thuật phần mềm 74/85 (87%). Tuy nhiên vẫn còn một số sinh viên ý thức tự giác chưa cao và còn cho ý kiến khảo sát chưa được khách quan.

- Ý kiến về chương trình đào tạo: Tất cả các thành phần câu hỏi của nội dung về chương trình đào tạo đều được sinh viên đánh giá ở mức tốt. Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chương trình đào tạo của nhà trường đều tăng qua các năm ở nội dung



khảo sát mức độ phù hợp của nội dung chương trình đào tạo với các chuẩn đầu ra tăng từ 2.72 năm 2014 lên 3.30 năm 2017 (3.20 năm 2018); Tỷ lệ phân bổ hợp lý giữa lý thuyết và thực hành tăng từ 2.84 lên 3.49 ( 3.18 năm 2018). Tuy nhiên Mức độ gắn kết giữa các khối kiến thức (cơ bản, cơ sở ngành, chuyên ngành) và kiến thức thực tế trong nội dung chương trình đào tạo tăng ít hơn từ 2.94 lên 3.32 năm 2018 giảm xuống 3.09.

+ Về đội ngũ giảng viên (GV): Đại đa số các GV được đánh giá là Về đội ngũ giảng viên đều được sinh viên đánh giá ở mức tốt. Cao nhất là Việc thực hiện giờ lên lớp, kế hoạch giảng dạy và khả năng sử dụng các thiết bị hỗ trợ dạy học của giảng viên được đánh giá ở mức 3.55. Về đội ngũ giảng viên sự hài lòng của sinh viên được tăng lên đáng kể như trình độ chuyên môn của giảng viên đáp ứng yêu cầu đào tạo tăng từ 2.92 lên 3.39; phương pháp giảng dạy của giảng viên dễ hiểu, phù hợp với sinh viên tăng từ 2.94 lên 3.48.

+ Về tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo: Về Tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo được sinh viên đánh giá ở mức độ hài lòng tăng đáng kể như: Việc triển khai cho sinh viên đi thực tập gắn liền với thực tiễn tại các cơ quan, doanh nghiệp ngoài trường hợp lý khoa học đạt hiệu quả tăng từ 2.93 năm 2014 lên 3.43 năm 2017 (3.41 năm 2018); Các phòng chức năng giải quyết các thắc mắc kiến nghị của sinh viên, nhanh chóng, thuận lợi, thỏa mãn các yêu cầu tăng từ 2.90 lên 3.31 ( 3.46 năm 2018); Các chế độ chính sách xã hội, học bổng khuyến khích học tập của nhà trường được triển khai tới sinh viên theo đúng quy định tăng từ 2.90 lên 3.47 (4.46 năm 2018) . Hàng năm, nhà trường tổ chức có hiệu quả các buổi đối thoại trực tiếp giữa sinh viên với lãnh đạo nhà trường/ các tổ chức Đoàn/Hội sinh viên tăng từ 3.08 lên đến 3.51 (3.39 năm 2018).

+ Về kiểm tra đánh giá: Về nội dung kiểm tra đánh giá cũng được sinh viên hài lòng tăng lên như: Mức độ đa dạng hóa các hình thức thi, kiểm tra đánh giá phù hợp với nội dung môn học tăng từ 2.91 lên 3.41 ( 3.5 năm 2018); Tổ chức thi, kiểm tra, chấm bài tập, thực tập, tiểu luận đánh giá đảm bảo nghiêm túc, khách quan, chính xác và công bằng tăng từ 2.90 lên 3.46 (3.53 năm 2018). Kết quả học tập của sinh viên được thông báo kịp thời tới sinh viên tăng từ 3.01 lên 3.51. Về nội dung kiểm tra đánh giá cũng được sinh viên hài lòng tăng lên như: Mức độ đa dạng hóa các hình thức thi, kiểm tra đánh giá phù hợp với nội dung môn học tăng từ 2.91 lên 3.41; Tổ chức thi, kiểm tra, chấm

bài tập, thực tập, tiểu luận đánh giá đảm bảo nghiêm túc, khách quan, chính xác và công bằng tăng từ 2.90 lên 3.46. Kết quả học tập của sinh viên được thông báo kịp thời tới sinh viên tăng từ 3.01 lên 3.51.

+ Về Cơ sở vật chất: Về cơ sở vật chất cũng được sinh hài lòng tăng lên tuy nhiên mức độ tăng không nhiều như Cơ sở vật chất kỹ túc xá đáp ứng tốt cho sinh viên nội trú; Căng tin trong trường phục vụ tốt nhu cầu ăn uống của sinh viên.

+ Công tác tài chính: Công tác tài chính được sinh viên hài lòng tăng lên như: Công tác thu - chi tài chính liên quan đến sinh viên của nhà trường được thực hiện công khai, rõ ràng, chính xác và thuận lợi cho sinh viên từ 2.82 lên 3.39 (năm 2018 là 3.33).

+ Về đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật viên của Trường được sinh viên hài lòng hài lòng ở mức cao từ 3.39 lên đến 3.44; ở năm 2014 chỉ từ 2.93 đến 3.06.

+ Đánh giá chung Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo của nhà trường: Đánh giá chung về khóa học cũng được sinh viên hài lòng tăng lên đáng kể Mức độ tự tin về kiến thức, kỹ năng của sinh viên khi tốt nghiệp từ 2.88 lên 3.39. Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo của nhà trường từ 2.99 lên đến 3.30.

#### **b) Các ý kiến khác của sinh viên:**

- Theo quan điểm cá nhân của em những bộ môn liên quan đến thực hành thì nên thi cuối kì bằng thực hành và vấn đáp trực tiếp không nên thi trắc nghiệm máy. Còn bộ môn tư tưởng HCM hoặc Triết học Mác Lê Nin thì nên thi trắc nghiệm nên bỏ thi tự luận.

- Mong nhà trường reset lại các giảng viên và giáo trình của nhà trường để những môn học nó thực tế với xã hội hơn, để sinh viên biết những kiến thức này áp dụng vào đâu. Bởi vì có "rất nhiều môn học" kể cả chuyên ngành nhưng nó gần như ko còn áp dụng vào thực tế nữa, em nghĩ nên bỏ hoặc ghép những kiến thức cần thiết vào môn tương tự.

- Mong nhà trường điều chỉnh lại thái độ của những cán bộ khi tiếp xúc với sinh viên, em thấy rất nhiều người phàn nàn rồi.

- Những môn thực hành, yêu cầu giảng viên hướng dẫn sinh viên làm bài, ko phải cho sinh viên ngồi chơi những giờ đó mới là quan trọng. Tuy nhiên em thấy 90% các môn thực hành là lên ngồi chơi xong về.

- Trên đây là 1 vài góp ý nhỏ của em mong nhà trường quan tâm để giúp thế hệ sau sẽ phát triển hơn. Cảm ơn nhà trường.

- Nhà trường nên quan tâm đến chất lượng của sinh viên nhiều hơn! Thay vì quan tâm đến số lượng của sinh viên . Còn lại em rất tự hào về môi trường học tập tại trường mình .

- Cần loại bỏ những môn học cơ bản khá là dư thừa và không cần thiết cho sinh viên: vd: Tiếng việt thực hành, Hóa đại cương, vật lý, Toán cao cấp 2,3 , Mac 2 ...

- Các nội dung môn học cần bám sát với thực tế, xu hướng của hiện tại, Vd: môn HTML: giáo trình sử dụng các thẻ, các kỹ thuật mà hiện tại không một đơn vị ngoài thực tế nào sử dụng

- Kiến thức các môn học lập trình cần chuyên sâu, nên cho sinh viên lựa chọn ngôn ngữ lập trình yêu thích và đào tạo chuyên sâu ngôn ngữ đó, không nên cho dạy tràn lan các ngôn ngữ lập trình khác => sinh viên không nắm bắt được ngôn ngữ nào.

- Nội dung thi của các môn chuyên ngành, cơ sở ngành cần chính xác như những gì sinh viên được học, được ghi trong giáo trình. Nhiều trường hợp môn thi trên phòng máy có ngân hàng đề sử dụng nội dung có câu trả lời rất lạ, không giống những gì sinh viên được học, được nghiên cứu trong giáo trình.

- Cần bắt kịp xu thế công nghệ, đưa vào giảng dạy các công nghệ mới

- Chuyên nghiệp hóa ngành đào tạo: ví dụ sinh viên muốn theo ngành thiết kế và lập trình website thì sẽ có những chương trình đào tạo phù hợp trong suốt thời gian học: cho học Photoshop thiết kế web, học ngôn ngữ lập trình web: vd PHP, học framework thông dụng vd: laravel, học cms thông dụng vd: WordPress.

- Trong các kỳ thực tập sinh viên chọn đề tài thì em nghĩ các thầy cô giáo chỉ nên góp ý để cho sinh viên làm hoàn chỉnh hơn. Em thấy nhiều thầy cô giáo lại khá là cố chấp bắt sinh viên làm theo ý của thầy cô giáo như vậy nó mất đi tính sáng tạo, ý kiến riêng cũng như cái cá tính của bản thân sinh viên trong cái đề tài của mình. không có .

- Theo em nhà trường nên tổ chức các buổi học thực hành hiệu quả hơn, và tổ chức các buổi học lý thuyết chất lượng hơn. Song song với đó cơ sở vật chất ( ví dụ : phòng máy) cần được cải thiện đảm bảo có thể thực hành được những môn liên quan đến code. Trình độ viết code của sinh viên trường mình rất kém dẫn đến việc sau khi ra trường những sinh viên đi theo ngành lập trình ít tự tin.

- Là một sinh viên ngành công nghệ thông tin của trường, em nghĩ rằng có một điểm mà nhà trường nên đặc biệt cần cải thiện, đó là việc nâng cao hiệu quả của việc

học thực hành. Hầu hết các giờ học thực hành đều hiệu quả kém. Song song với đó là cơ sở vật chất (phòng máy) nên cải thiện để có thể đáp ứng việc thực hành đó. Và còn 1 điểm e nghĩ cũng cần cải thiện là nâng cao chất lượng của các giờ học lý thuyết. Bởi vì phải nắm chắc lý thuyết thì mới thực hành được. Sinh viên trường ta đa số là viết code không tốt lắm ( đây là em đang nói đến những ngành liên quan đến viết code thôi ạ) khiến cho khi ra trường thiếu tự tin khi đi xin việc. Em xin cảm ơn nhà trường đã lắng nghe ý kiến của em.

**c) Đề xuất, kiến nghị**

Tiếp tục duy trì công tác này và triển khai lấy ý kiến phản hồi rộng rãi tới tất cả các sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp thuộc toàn trường.

**Nơi nhận:**

- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị liên quan;
- Lưu: HSSV.

**TRƯỞNG PHÒNG**



**TS. Bùi Ngọc Tuấn**

## PHỤ LỤC

### I. Khung phân tích dự kiến và giả thuyết nghiên cứu

#### 1. Khung phân tích dự kiến

Sau khi nghiên cứu tổng quan về tình hình nghiên cứu liên quan đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của Sinh viên tốt nghiệp Trường Đại học Công nghệ thông tin truyền thông nói riêng, của Đại học Thái nguyên nói chung tôi dự kiến sử dụng khung phân tích bằng bảng hỏi cho Sinh viên tốt nghiệp năm 2018 như sau:

TT	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá			
		1	2	3	4
<b>I. Chương trình đào tạo</b>					
	Mức độ phù hợp của nội dung chương trình đào tạo với các chuẩn đầu ra				
	Mục tiêu của chương trình đào tạo đáp ứng ở mức nào với năng lực sinh viên khi tốt nghiệp				
	Tỷ lệ phân bổ hợp lý giữa lý thuyết và thực hành				
	Chương trình đào tạo được thiết kế, tạo điều kiện thuận lợi cho SV lựa chọn theo nhu cầu, nguyện vọng học tập				
	Các môn học trong chương trình đào tạo tích hợp được các kiến thức và kỹ năng theo chuẩn đầu ra của ngành đã công bố				
	Mức độ gắn kết giữa các khối kiến thức (cơ bản, cơ sở ngành, chuyên ngành) và kiến thức thực tế trong nội dung chương trình đào tạo				
	Sinh viên hiểu rõ được chuẩn đầu ra của ngành đào tạo về kiến thức, kỹ năng và thái độ người học cần đạt được				
<b>II. Đội ngũ giảng viên</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	Trình độ chuyên môn của giảng viên đáp ứng yêu cầu đào tạo				
	Phương pháp giảng dạy của giảng viên dễ hiểu, phù hợp với sinh viên				
	Giảng viên có hướng dẫn sinh viên tự học, sẵn sàng trao đổi về nội dung môn học với sinh viên				
	Việc thực hiện giờ lên lớp, kế hoạch giảng dạy và khả năng sử dụng các thiết bị hỗ trợ dạy học của giảng viên				
<b>III. Tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	Nhà trường cung cấp đầy đủ thông tin về quy chế đào tạo, chương trình đào tạo, quy chế học sinh sinh viên và phương				

TT	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá			
		1	2	3	4
	pháp kiểm tra đánh giá từ đầu khóa tới sinh viên.				
	Việc triển khai cho sinh viên đi thực tập gắn liền với thực tiễn tại các cơ quan, doanh nghiệp ngoài trường hợp lý khoa học đạt hiệu quả				
	Cán bộ, nhân viên các phòng/trung tâm có thái độ phục vụ sinh viên tận tình, thân thiện.				
	Các phòng chức năng giải quyết các thắc mắc kiến nghị của sinh viên, nhanh chóng, thuận lợi, thỏa mãn các yêu cầu				
	Các chế độ chính sách xã hội, học bổng khuyến khích học tập của nhà trường được triển khai tới sinh viên theo đúng quy định.				
	Các chế độ chăm sóc sức khỏe, y tế học đường và cải thiện sức khỏe của nhà trường đối với sinh viên.				
	Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ sinh viên được thực hiện đầy đủ và có hiệu quả				
	Hoạt động của các tổ chức Đảng/Đoàn/Hội có hiệu quả, tác dụng tốt trong học tập và rèn luyện chính trị, tư tưởng, đạo đức lối sống của sinh viên				
	Các thông tin về hoạt động đào tạo đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên trên website nhà trường.				
	Hàng năm, nhà trường tổ chức có hiệu quả các buổi đối thoại trực tiếp giữa sinh viên với lãnh đạo nhà trường/ các tổ chức Đoàn/Hội sinh viên.				
<b>IV. Kiểm tra đánh giá</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	Mức độ đa dạng hóa các hình thức thi, kiểm tra đánh giá phù hợp với nội dung môn học				
	Tổ chức thi, kiểm tra, chấm bài tập, thực tập, tiểu luận đánh giá đảm bảo nghiêm túc, khách quan, chính xác và công bằng				
	Các kế hoạch thi, kiểm tra được thông báo rõ ràng, kịp thời cho sinh viên				
	Kết quả học tập của sinh viên được thông báo kịp thời tới sinh viên				
<b>V. Cơ sở vật chất</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	Thư viện Trường có đủ các giáo trình và tài liệu tham khảo cho toàn khóa học				
	Cơ sở vật chất nhà trường (giảng đường, bàn ghế, phương tiện nghe nhìn dùng cho việc học, sân vận động, chỗ gửi xe,...)				

TT	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá			
		1	2	3	4
	Trang thiết bị phòng thực hành thí nghiệm có đảm bảo chất lượng phục vụ công tác học tập và nghiên cứu khoa học				
	Cơ sở vật chất ký túc xá đáp ứng tốt cho sinh viên nội trú				
	Cảnh quan vệ sinh môi trường sạch đẹp				
	Căng tin trong trường phục vụ tốt nhu cầu ăn uống của sinh viên				
<b>VI. Công tác tài chính</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	Công tác thu - chi tài chính liên quan đến sinh viên của nhà trường được thực hiện công khai, rõ ràng, chính xác và thuận lợi cho sinh viên				
	Cán bộ, nhân viên trong phòng Kế hoạch – Tài chính có tinh thần và thái độ đúng mực, thân thiện trong giải quyết công việc phục vụ sinh viên.				
<b>VII. Đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật viên của Trường</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	Thái độ nghiêm túc, nhiệt tình và có trách nhiệm khi được yêu cầu giải quyết công việc thuộc phạm vi đảm nhận				
	Thái độ phục vụ khi được yêu cầu giải quyết công việc thuộc phạm vi trách nhiệm (vui vẻ, thân thiện, nhiệt tình)				
	Quy trình giải quyết công việc đảm bảo tính khoa học, rõ ràng và đúng quy định				
	Giải quyết công việc nhanh chóng, kịp thời đảm bảo tốt yêu cầu nghiệp vụ				
	Luôn tạo điều kiện thuận lợi khi đến làm việc tại Phòng				
	Mức độ hài lòng của Sinh viên về đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật viên của Trường				
<b>VIII. Đánh giá chung về khóa học</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	Sinh viên được cung cấp đủ những kiến thức và các kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp				
	Mức độ tự tin về kiến thức, kỹ năng của sinh viên khi tốt nghiệp				
	Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo của nhà trường				

## 2. Thiết kế công cụ điều tra khảo sát (bảng hỏi)

Dựa vào cấu trúc thứ bậc các tiêu chí hài lòng của G.V. Diamantis và V.K. Benos dẫn theo Siskos et al.(2005) kết hợp với hướng dẫn sử dụng tiêu chí đánh giá chất lượng trường ĐH (theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường ĐH ban hành

kèm theo Quyết định 65/2007/QĐ-BGDĐT của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT) chúng tôi đưa ra bảng hỏi khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại trường ĐH CNTT&TT gồm 7 phần chính theo bảng sau

Phần	Nội dung	Số câu
I	Chương trình đào tạo	7
II	Đội ngũ giảng viên	4
III	Tổ chức quản lý phục vụ đào tạo	10
IV	Kiểm tra đánh giá	4
V	Cơ sở vật chất	5
VI	Công tác tài chính	3
VII	Đánh giá chung về khóa học	3
<b>Tổng</b>		<b>43</b>

### Mức độ Diễn giải

*Phương pháp thống kê số liệu và đánh giá kết quả.*

- **Mean (số trung bình):** Trung bình số học được tính đơn giản bằng tổng của tất cả các giá trị của dữ liệu trong mẫu chia cho kích thước mẫu.

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

Ta dùng thang đo Likert 4 lựa chọn trong bảng khảo sát. Khi đó:  
Giá trị khoảng cách = (Maximum – Minimum) / n = (4-1)/4 = 0,75

Ý nghĩa các mức như sau ( Với mức 4)

1,00 – 1,75: Kém

1,76 – 2,51: Trung bình

2,52 – 3,27: Khá

3,28 – 4,00: Tốt

## II. PHÂN TÍCH MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CNTT&TT

### 1. Đặc điểm của mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp điều tra tất cả sinh viên đang tốt nghiệp năm 2018 tại Nhà trường thuộc các khoa, bộ môn trực thuộc trường. Chúng tôi đã gửi phiếu khảo sát bằng hỏi cho các lớp và thu được 1055 phiếu phản hồi. Chúng tôi đã tiến hành điều tra 1055 phiếu phản hồi, sau khi tiến hành nhập số liệu và sàng lọc phiếu điều tra thì kết quả như sau.

#### Thông kê theo lớp:

Lớp	Mã lớp	Số SV	%
CN TRUYỀN THÔNG K13A	1	30	2.84
CN TRUYỀN THÔNG K13B	2	39	3.70
CNTĐH K12A	3	26	2.46
CNTĐH K12B	4	23	2.18
CNTT K12A	5	47	4.45
CNTT K12B	6	44	4.17
CNTT K12C	7	14	1.33
CNTT K12D	8	55	5.21
CNTT K12E	9	48	4.55
CÔNG NGHỆ & THIẾT BỊ ĐD K12A	10	27	2.56
CÔNG NGHỆ KỸ THUẬT ĐIỆN ĐT K12A	11	56	5.31
ĐIỆN ĐIỆN TỬ Ô TÔ K12A	12	28	2.65
ĐIỆN TỬ ỨNG DỤNG K12A	13	38	3.60
ĐTYT K12A	14	31	2.94
HỆ THỐNG VIỄN THÔNG 12A	15	23	2.18
HTTT K12A	16	29	2.75
KHMT K12A	17	43	4.08
KTPM K12A	18	34	3.22
KTPM K12B	19	40	3.79
KỸ THUẬT MÁY TÍNH K12A	20	17	1.61
QTVP K13A	21	51	4.83

QTVP K13B	22	32	3.03
TH KẾ TOÁN K13A	23	21	1.99
TH KINH TẾ K13A	24	43	4.08
THYT K12A	25	50	4.74
TKĐH K13A	26	28	2.65
TMĐT K13A	27	27	2.56
TT&MMT K12A	28	60	5.69
TTĐPT K12A	29	21	1.99
TTĐPT K12B	30	30	2.84
	<b>Tổng</b>	1055	100

**Thông kê theo ngành học:**

Ngành	Mã ngành	Số lượng	%
Công nghệ truyền thông	1	69	6.54
Truyền thông đa phương tiện	2	51	4.83
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	3	88	8.34
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	4	81	7.68
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	5	52	4.93
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	6	17	1.61
Công nghệ thông tin	7	208	19.72
Hệ thống thông tin	8	31	2.94
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	9	62	5.88
Khoa học máy tính	10	43	4.08
Kỹ thuật phần mềm	11	74	7.01
Kỹ thuật y sinh	12	81	7.68
Quản trị văn phòng	13	83	7.87
Thiết kế đồ họa	14	28	2.65
Thương mại điện tử	15	27	2.56
Truyền thông và mạng máy tính	16	60	5.69
	<b>Total</b>	1055	100

## 2. Đánh giá thang đo

Như đã trình bày ở phần chương trước, thang đo các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo gồm có 7 thành phần: (1) Chương trình đào tạo, đo lường bằng 7 biến quan sát, được ký hiệu CDT1 đến CTDT7; (2) Đội ngũ giảng viên có 4 biến quan sát ký hiệu GV1 đến GV4; (3) Tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo, đo lường bằng 10 biến quan sát, được ký hiệu PV1 đến PV10; (4) Kiểm tra đánh giá, đo lường bằng 4 biến quan sát, được ký hiệu KTDG1 đến KTDG4; (5) Cơ sở vật chất đo lường bằng 6 biến quan sát, được ký hiệu CSV1 đến CSV6; (6) Công tác tài chính, đo lường bằng 2 biến quan sát, được ký hiệu TC1 đến TC2; (7) Đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật viên của trường, đo lường bằng 6 biến quan sát, được ký hiệu DNQLNV1 đến DNQLNV6; (8) Đánh giá chung về khóa học, đo lường bằng 3 biến quan sát, được ký hiệu DGC1 đến DGC3.

Các thang đo được đánh giá thông qua công cụ chính là hệ số Cronbach Alpha. Hệ số Cronbach Alpha được sử dụng để loại bỏ các biến rác. Các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại. Tiêu chuẩn chọn thang đo khi nó có độ tin cậy Cronbach Alpha lớn hơn 0,6 (Nunnally & Burnstein, 1994)

### *Hệ số tin cậy Cronbach Alpha*

#### *Thang đo các thành phần Chương trình đào tạo*

Kết quả phân tích thông qua phần mềm SPSS 16.0 về đánh giá thang đo các yếu tố chương trình đào tạo được thể hiện qua Bảng 2.5. Giá trị báo cáo hệ số tin cậy của thành phần Chương trình đào tạo là 0,984 Các hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường thành phần đều đạt giá trị lớn hơn 0,3.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.984	.984	38

## 3. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên

### 3.1. Về chương trình đào tạo

Nội dung	1	2	3	4	Trung bình	Mức
1. Mức độ phù hợp của nội dung chương trình đào tạo với các chuẩn đầu ra	6	158	505	386	3.20	Khá

2. Mục tiêu của chương trình đào tạo đáp ứng ở mức nào với năng lực sinh viên khi tốt nghiệp	10	151	531	363	3.18	Khá
3. Tỷ lệ phân bố hợp lý giữa lý thuyết và thực hành	21	228	445	361	3.09	Khá
4. Chương trình đào tạo được thiết kế, tạo điều kiện thuận lợi cho SV lựa chọn theo nhu cầu, nguyện vọng học tập	23	167	432	433	3.21	Khá
5. Các môn học trong chương trình đào tạo tích hợp được các kiến thức và kỹ năng theo chuẩn đầu ra của ngành đã công bố	12	162	459	422	3.22	Khá
6. Mức độ gắn kết giữa các khối kiến thức (cơ bản, cơ sở ngành, chuyên ngành) và kiến thức thực tế trong nội dung chương trình đào tạo	27	164	458	406	3.18	khá
7. Sinh viên hiểu rõ được chuẩn đầu ra của ngành đào tạo về kiến thức, kỹ năng và thái độ người học cần đạt được	11	113	455	476	3.32	Tốt

Tất cả các thành phần câu hỏi của nội dung về chương trình đào tạo đều được sinh viên đánh giá ở mức Khá. Tuy nhiên nội dung Sinh viên hiểu rõ được chuẩn đầu ra của ngành đào tạo về kiến thức, kỹ năng và thái độ người học cần đạt được có mức độ đánh giá cao nhất là 3.32 ở mức tốt

### *3.2. Về đội ngũ giảng viên*

Nội dung	1	2	3	4	Trung bình	Mức
1. Trình độ chuyên môn của giảng viên đáp ứng yêu cầu đào tạo		46	378	631	3.55	Tốt
2. Phương pháp giảng dạy của giảng viên dễ hiểu, phù hợp với sinh viên	2	102	431	520	3.39	Tốt
3. Giảng viên có hướng dẫn sinh viên tự học, sẵn sàng trao đổi về nội dung môn học với sinh viên	8	76	374	597	3.48	Tốt
4. Việc thực hiện giờ lên lớp, kế	4	58	402	591	3.50	Tốt

hoạch giảng dạy và khả năng sử dụng các thiết bị hỗ trợ dạy học của giảng viên						
--	--	--	--	--	--	--

Về đội ngũ giảng viên đều được sinh viên đánh giá ở mức tốt. Cao nhất là Việc thực hiện giờ lên lớp, kế hoạch giảng dạy và khả năng sử dụng các thiết bị hỗ trợ dạy học của giảng viên được đánh giá ở mức 3.5/4.0.

### 3.3. Về Tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo.

Nội dung	1	2	3	4	Trung bình	Mức
Nhà trường cung cấp đầy đủ thông tin về quy chế đào tạo, chương trình đào tạo, quy chế học sinh sinh viên và phương pháp kiểm tra đánh giá từ đầu khóa tới sinh viên.	15	99	380	561	3.41	Tốt
Việc triển khai cho sinh viên đi thực tập gắn liền với thực tiễn tại các cơ quan, doanh nghiệp ngoài trường hợp lý khoa học đạt hiệu quả	13	80	371	591	3.46	Tốt
Cán bộ, nhân viên các phòng/trung tâm có thái độ phục vụ sinh viên tận tình, thân thiện.	33	183	382	457	3.20	Khá
Các phòng chức năng giải quyết các thắc mắc kiến nghị của sinh viên, nhanh chóng, thuận lợi, thỏa mãn các yêu cầu	40	195	387	433	3.15	Khá
Các chế độ chính sách xã hội, học bổng khuyến khích học tập của nhà trường được triển khai tới sinh viên theo đúng quy định.	15	78	365	597	3.46	Tốt
Các chế độ chăm sóc sức khỏe, y tế học đường và cải thiện sức khỏe của nhà trường đối với sinh viên.	42	189	398	426	3.15	Khá
Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ sinh viên được thực hiện đầy đủ và có hiệu quả	13	120	418	504	3.34	Tốt
Hoạt động của các tổ chức Đảng/Đoàn/Hội có hiệu quả, tác dụng tốt trong học tập và rèn luyện chính trị, tư tưởng, đạo đức lối sống	12	88	380	575	3.44	Tốt

của sinh viên						
Các thông tin về hoạt động đào tạo đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên trên website nhà trường.	10	116	392	537	3.39	Tốt
Hàng năm, nhà trường tổ chức có hiệu quả các buổi đối thoại trực tiếp giữa sinh viên với lãnh đạo nhà trường/các tổ chức Đoàn/Hội sinh viên.	7	89	375	584	3.46	Tốt

Về tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo đều được SV hài lòng ở mức tốt. có 03 nội dung Các phòng chức năng giải quyết các thắc mắc kiến nghị của sinh viên, nhanh chóng, thuận lợi, thỏa mãn các yêu cầu đạt ở mức Khá; Cao nhất là Các chế độ chính sách xã hội, học bổng khuyến khích học tập của nhà trường được triển khai tới sinh viên theo đúng quy định ở mức 3,46 và Hoạt động của các tổ chức Đảng/Đoàn/Hội có hiệu quả, tác dụng tốt trong học tập và rèn luyện chính trị, tư tưởng, đạo đức lối sống của sinh viên ở mức 3,44.

#### **3.4. Kiểm tra đánh giá.**

Nội dung	1	2	3	4	Trung bình	Mức
Mức độ đa dạng hóa các hình thức thi, kiểm tra đánh giá phù hợp với nội dung môn học	4	95	439	517	3.39	Tốt
Tổ chức thi, kiểm tra, chấm bài tập, thực tập, tiểu luận đánh giá đảm bảo nghiêm túc, khách quan, chính xác và công bằng	3	72	372	608	3.50	Tốt
Các kế hoạch thi, kiểm tra được thông báo rõ ràng, kịp thời cho sinh viên	8	73	326	648	3.53	Tốt
Kết quả học tập của sinh viên được thông báo kịp thời tới sinh viên	4	80	370	601	3.49	Tốt

#### **3.5. Cơ sở vật chất**

Nội dung	1	2	3	4	Trung bình	Mức
----------	---	---	---	---	------------	-----

Thư viện Trường có đủ các giáo trình và tài liệu tham khảo cho toàn khóa học	4	19	171	284	3.25	Tốt
Cơ sở vật chất nhà trường (giảng đường, bàn ghế, phương tiện nghe nhìn dùng cho việc học, sân vận động, chỗ gửi xe,...)	3	53	346	653	3.56	Tốt
Trang thiết bị phòng thực hành thí nghiệm có đảm bảo chất lượng phục vụ công tác học tập và nghiên cứu khoa học	24	166	436	429	3.20	Tốt
Cơ sở vật chất ký túc xá đáp ứng tốt cho sinh viên nội trú	83	205	402	365	2.99	Khá
Cảnh quan vệ sinh môi trường sạch đẹp	34	162	403	456	3.21	Khá
Căng tin trong trường phục vụ tốt nhu cầu ăn uống của sinh viên	13	111	425	506	3.35	Tốt

### 3.6. Công tác tài chính

Nội dung	1	2	3	4	Trung bình	Mức
Công tác thu - chi tài chính liên quan đến sinh viên của nhà trường được thực hiện công khai, rõ ràng, chính xác và thuận lợi cho sinh viên	17	103	453	482	3.33	Tốt
Cán bộ, nhân viên trong phòng Kế hoạch – Tài chính có tinh thần và thái độ đúng mực, thân thiện trong giải quyết công việc phục vụ sinh viên.	19	118	435	483	3.31	Tốt

### 3.7. Đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật viên của Trường

Nội dung	1	2	3	4	Trung bình	Mức
Thái độ nghiêm túc, nhiệt tình và có trách nhiệm khi được yêu cầu giải quyết công việc thuộc phạm vi đảm nhận	26	155	407	467	3.25	Khá
Thái độ phục vụ khi được yêu	17	104	436	498	3.34	Tốt

câu giải quyết công việc thuộc phạm vi trách nhiệm (vui vẻ, thân thiện, nhiệt tình)						
Quy trình giải quyết công việc đảm bảo tính khoa học, rõ ràng và đúng quy định	23	122	442	468	3.28	Tốt
Giải quyết công việc nhanh chóng, kịp thời đảm bảo tốt yêu cầu nghiệp vụ	22	118	422	493	3.31	Tốt
Luôn tạo điều kiện thuận lợi khi đến làm việc tại Phòng	18	111	462	464	3.30	Tốt
Mức độ hài lòng của Sinh viên về đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật viên của Trường	8	119	454	474	3.32	Tốt

### 3.8 Đánh giá chung về khóa học

Nội dung	1	2	3	4	Trung bình	Mức
Sinh viên được cung cấp đủ những kiến thức và các kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp	16	172	504	363	3.15	Khá
Mức độ tự tin về kiến thức, kỹ năng của sinh viên khi tốt nghiệp	19	169	499	368	3.15	Khá
Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo của nhà trường	7	108	492	448	3.31	Tốt

## 4. Đánh giá chung của khóa học đều được sinh viên đánh giá ở mức tốt.

Kết quả so sánh sự hài lòng của SV qua các năm:

### I. Chương trình đào tạo

Năm	2014	2015	2016	2017	2018
Mức độ phù hợp của nội dung chương trình đào tạo với các chuẩn đầu ra	2.72	2.76	3.01	3.30	
Mục tiêu của chương trình đào tạo đáp ứng ở mức nào với năng lực sinh viên khi tốt nghiệp	2.86	2.88	3.08	3.44	3.20
Tỷ lệ phân bổ hợp lý giữa lý thuyết và thực hành	2.84	2.85	3.16	3.49	3.18
Chương trình đào tạo được thiết kế, tạo	2.82	2.82	3.17	3.47	3.09

Năm	2014	2015	2016	2017	2018
điều kiện thuận lợi cho SV lựa chọn theo nhu cầu, nguyện vọng học tập					
Các môn học trong chương trình đào tạo tích hợp được các kiến thức và kỹ năng theo chuẩn đầu ra của ngành đã công bố	2.89	2.91	3.11	3.43	3.21
Mức độ gắn kết giữa các khối kiến thức (cơ bản, cơ sở ngành, chuyên ngành) và kiến thức thực tế trong nội dung chương trình đào tạo	2.94	2.96	3.27	3.32	3.22
Sinh viên hiểu rõ được chuẩn đầu ra của ngành đào tạo về kiến thức, kỹ năng và thái độ người học cần đạt được	2.88	2.91	3.46	3.31	3.55

Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chương trình đào tạo của nhà trường đều tăng qua các năm ở nội dung khảo sát mức độ phù hợp của nội dung chương trình đào tạo với các chuẩn đầu ra tăng từ 2.72 năm 2014 lên 3.30 năm 2017. Tuy nhiên năm 2018 SV đánh giá đều giảm sao với 2017 chỉ có nội dung Sinh viên hiểu rõ được chuẩn đầu ra của ngành đào tạo về kiến thức, kỹ năng và thái độ người học cần đạt được tăng từ 3.31 lên 3.55.

## II. Đội ngũ giảng viên

Năm	2014	2015	2016	2017	2018
Trình độ chuyên môn của giảng viên đáp ứng yêu cầu đào tạo	2.92	2.97	3.32	3.46	3.55
Phương pháp giảng dạy của giảng viên dễ hiểu, phù hợp với sinh viên	2.94	2.97	3.39	3.39	3.39
Giảng viên có hướng dẫn sinh viên tự học, sẵn sàng trao đổi về nội dung môn học với sinh viên	2.95	2.95	3.50	3.44	3.48
Việc thực hiện giờ lên lớp, kế hoạch giảng dạy và khả năng sử dụng các thiết bị hỗ trợ dạy học của giảng viên	3.06	3.08	3.44	3.49	

Về đội ngũ giảng viên sự hài lòng của sinh viên được tăng lên so với đánh giá năm 2017.

### III. Tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo

Năm	2014	2015	2016	2017	2018
Nhà trường cung cấp đầy đủ thông tin về quy chế đào tạo, chương trình đào tạo, quy chế học sinh sinh viên và phương pháp kiểm tra đánh giá từ đầu khóa tới sinh viên.	2.94	2.95	3.32	3.47	3.41
Việc triển khai cho sinh viên đi thực tập gắn liền với thực tiễn tại các cơ quan, doanh nghiệp ngoài trường hợp lý khoa học đạt hiệu quả	2.93	2.92	3.22	3.43	3.46
Cán bộ, nhân viên các phòng/trung tâm có thái độ phục vụ sinh viên tận tình, thân thiện.	2.94	2.94	3.21	3.32	3.20
Các phòng chức năng giải quyết các thắc mắc kiến nghị của sinh viên, nhanh chóng, thuận lợi, thỏa mãn các yêu cầu	2.90	2.90	3.30	3.31	3.15
Các chế độ chính sách xã hội, học bổng khuyến khích học tập của nhà trường được triển khai tới sinh viên theo đúng quy định.	2.90	2.93	3.12	3.47	3.46
Các chế độ chăm sóc sức khỏe, y tế học đường và cải thiện sức khỏe của nhà trường đối với sinh viên.	2.87	2.87	3.16	3.25	3.15
Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ sinh viên được thực hiện đầy đủ và có hiệu quả	2.94	2.97	3.37	3.42	3.34
Hoạt động của các tổ chức Đảng/Đoàn/Hội có hiệu quả, tác dụng tốt trong học tập và rèn luyện chính trị, tư tưởng, đạo đức lối sống của sinh viên	2.93	2.96	3.33	3.45	3.44
Các thông tin về hoạt động đào tạo đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên trên website nhà trường.	2.97	2.98	3.37	3.47	3.38
Hàng năm, nhà trường tổ chức có hiệu quả các buổi đối thoại trực tiếp giữa sinh viên với lãnh đạo nhà trường/ các tổ chức Đoàn/Hội sinh viên.	3.08	3.09	3.34	3.51	3.46

Về Tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo được sinh viên đánh giá ở mức độ hài lòng tăng đáng kể như: Việc triển khai cho sinh viên đi thực tập gắn liền với thực tiễn tại các cơ quan, doanh nghiệp ngoài trường hợp lý khoa học đạt hiệu quả tăng từ 2.93 năm 2014 lên 3.43 năm 2017; Các phòng chức năng giải quyết các thắc mắc kiến nghị của sinh viên, nhanh chóng, thuận lợi, thỏa mãn các yêu cầu tăng từ 2.90 lên 3.31; Các chế độ chính sách xã hội, học bổng khuyến khích học tập của nhà trường được triển khai tới sinh viên theo đúng quy định tăng từ 2.90 lên 3.47. Hàng năm, nhà trường tổ chức có hiệu quả các buổi đối thoại trực tiếp giữa sinh viên với lãnh đạo nhà trường/ các tổ chức Đoàn/Hội sinh viên tăng từ 3.08 lên đến 3.51. Tuy nhiên năm 2018 so với năm 2017 tất cả các nội dung khảo sát SV đều đánh giá giảm.

#### IV. Kiểm tra đánh giá

Năm	2014	2015	2016	2017	2018
Mức độ đa dạng hóa các hình thức thi, kiểm tra đánh giá phù hợp với nội dung môn học	2.91	2.93	3.23	3.41	3.39
Tổ chức thi, kiểm tra, chấm bài tập, thực tập, tiểu luận đánh giá đảm bảo nghiêm túc, khách quan, chính xác và công bằng	2.90	2.92	3.39	3.46	3.50
Các kế hoạch thi, kiểm tra được thông báo rõ ràng, kịp thời cho sinh viên	2.94	2.96	3.52	3.54	3.53
Kết quả học tập của sinh viên được thông báo kịp thời tới sinh viên	3.01	3.04	3.43	3.51	3.49

Về nội dung kiểm tra đánh giá cũng được sinh viên hài lòng tăng lên như: Mức độ đa dạng hóa các hình thức thi, kiểm tra đánh giá phù hợp với nội dung môn học tăng từ 2.91 lên 3.41; Tổ chức thi, kiểm tra, chấm bài tập, thực tập, tiểu luận đánh giá đảm bảo nghiêm túc, khách quan, chính xác và công bằng tăng từ 2.90 lên 3.46. Kết quả học tập của sinh viên được thông báo kịp thời tới sinh viên tăng từ 3.01 lên 3.51. Tuy nhiên năm 2018 so với năm 2017 tất cả các nội dung khảo sát SV đều đánh giá giảm.

#### V. Cơ sở vật chất

Năm	2014	2015	2016	2017	2018
Thư viện Trường có đủ các giáo trình và tài liệu tham khảo cho toàn khóa học	2.82	2.84	3.31	3.43	3.25
Cơ sở vật chất nhà trường (giảng	2.99	3.00	3.29	3.45	3.56

Năm	2014	2015	2016	2017	2018
đường, bàn ghế, phương tiện nghe nhìn dùng cho việc học, sân vận động, chỗ gửi xe,...)					
Trang thiết bị phòng thực hành thí nghiệm có đảm bảo chất lượng phục vụ công tác học tập và nghiên cứu khoa học	2.94	2.94	3.24	3.30	3.20
Cơ sở vật chất ký túc xá đáp ứng tốt cho sinh viên nội trú	3.06	3.07	3.35	3.37	2.99
Cảnh quan vệ sinh môi trường sạch đẹp	3.01	3.04	3.17	3.55	3.21
Căng tin trong trường phục vụ tốt nhu cầu ăn uống của sinh viên	2.94	2.95	3.25	3.24	3.35

Về cơ sở vật chất cũng được sinh hài lòng tăng lên tuy nhiên mức độ tăng không nhiều như Cơ sở vật chất ký túc xá đáp ứng tốt cho sinh viên nội trú; Căng tin trong trường phục vụ tốt nhu cầu ăn uống của sinh viên. Tuy nhiên năm 2018 so với năm 2017 tất cả các nội dung khảo sát SV đều đánh giá giảm.

#### VI. Công tác tài chính

Năm	2014	2015	2016	2017	2018
Công tác thu - chi tài chính liên quan đến sinh viên của nhà trường được thực hiện công khai, rõ ràng, chính xác và thuận lợi cho sinh viên	2.82	2.81	3.25	3.30	3.33
Cán bộ, nhân viên trong phòng Kế hoạch – Tài chính có tinh thần và thái độ đúng mực, thân thiện trong giải quyết công việc phục vụ sinh viên.	2.81	2.83	3.32	3.31	3.31

Công tác tài chính được sinh viên hài lòng tăng lên như: Công tác thu - chi tài chính liên quan đến sinh viên của nhà trường được thực hiện công khai, rõ ràng, chính xác và thuận lợi cho sinh viên từ 2.82 lên 3.39.

#### VII. Đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật viên của Trường

Năm	2014	2015	2016	2017	2018
Thái độ phục vụ khi được yêu cầu giải quyết công việc thuộc phạm vi trách nhiệm (vui vẻ, thân thiện, nhiệt tình)	2.94	2.94	3.29	3.42	3.25
Quy trình giải quyết công việc đảm bảo tính khoa học, rõ ràng và đúng quy định	3.06	3.07	3.34	3.39	3.34

Năm	2014	2015	2016	2017	2018
Luôn tạo điều kiện thuận lợi khi đến làm việc tại Phòng	3.01	3.04	3.35	3.43	3.28
Giải quyết công việc nhanh chóng, kịp thời đảm bảo tốt yêu cầu nghiệp vụ	2.99	3.00	3.29	3.44	3.31
Luôn tạo điều kiện thuận lợi khi đến làm việc tại Phòng	2.94	2.95	3.34	3.41	3.30
Mức độ hài lòng của Sinh viên về đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật viên của Trường	2.93	2.96	3.17	3.41	3.25

Về đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật viên của Trường được sinh viên hài lòng ở mức cao từ 3.39 lên đến 3.44; ở năm 2014 chỉ từ 2.93 đến 3.06.

### VIII. Đánh giá chung về khóa học

Năm	2014	2015	2016	2017	2018
Sinh viên được cung cấp đủ những kiến thức và các kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp	2.87	2.89	3.23	3.25	3.15
Mức độ tự tin về kiến thức, kỹ năng của sinh viên khi tốt nghiệp	2.88	2.87	3.31	3.39	3.15
Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo của nhà trường	2.99	3.01	3.22	3.30	3.31

Đánh giá chung về khóa học cũng được sinh viên hài lòng tăng lên đáng kể. Mức độ tự tin về kiến thức, kỹ năng của sinh viên khi tốt nghiệp từ 2.88 lên 3.39. Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo của nhà trường từ 2.99 lên đến 3.30.

#### 5. Phân tích sự hài lòng của SV năm 2018 với chương trình đào tạo theo ngành học

##### 5.1. Mức độ phù hợp của nội dung chương trình đào tạo với các chuẩn đầu ra

manganh * CTDT1 Crosstabulation						
		CTDT1				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông		4	29	36	69	
		5.8%	42.0%	52.2%	100.0%	
Truyền thông đa phương tiện		17	28	6	51	

manganh * CTD1 Crosstabulation						
		CTD1				Total
		1	2	3	4	
			33.3%	54.9%	11.8%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông			10	40	37	88
			11.4%	45.5%	42.0%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử			18	42	21	81
			22.2%	51.9%	25.9%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa			8	29	15	52
			15.4%	55.8%	28.8%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính			2	6	9	17
			11.8%	35.3%	52.9%	100.0%
Công nghệ thông tin			34	97	76	208
			16.3%	46.6%	36.5%	100.0%
Hệ thống thông tin			3	14	14	31
			9.7%	45.2%	45.2%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)			3	22	37	62
			4.8%	35.5%	59.7%	100.0%
Khoa học máy tính			7	20	16	43
			16.3%	46.5%	37.2%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm			15	42	14	74
			20.3%	56.8%	18.9%	100.0%
Kỹ thuật y sinh			16	44	21	81
			19.8%	54.3%	25.9%	100.0%
Quản trị văn phòng			6	36	41	83
			7.2%	43.4%	49.4%	100.0%
Thiết kế đồ họa			4	17	7	28
			14.3%	60.7%	25.0%	100.0%
Thương mại điện tử			8	11	7	27
			29.6%	40.7%	25.9%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính			3	28	29	60
			5.0%	46.7%	48.3%	100.0%
Total			158	505	386	1055
			15.0%	47.9%	36.6%	100.0%

Phân tích sự hài lòng của sinh viên theo ngành học có sự khác biệt về nội dung. Mức độ phù hợp của nội dung chương trình đào tạo với các chuẩn đầu ra. Có 3 SV đánh giá ở mức kém trong đó đáng lưu ý các ngành CNTT, QTVP và TTĐPT có tỷ SV đánh giá ở mức kém cao. Tỷ lệ SV đánh giá ở mức trung bình có đến 15% tổng thể, những ngành có tỷ lệ SV đánh giá ở mức trung bình nhiều đó là: CNKTDDT 22,2%; KTMT 11,8%; KHMT 16,3%; TT&MMM 5%.CN ĐT &TT 11,4%

**5.2. Mục tiêu của chương trình đào tạo đáp ứng ở mức nào với năng lực sinh viên khi tốt nghiệp**

	CTDT2				Total
	1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông	1	2	31	35	69
	1.4%	2.9%	44.9%	50.7%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện	0	12	32	7	51
	.0%	23.5%	62.7%	13.7%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	2	8	44	34	88
	2.3%	9.1%	50.0%	38.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	0	15	40	26	81
	.0%	18.5%	49.4%	32.1%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	0	10	26	16	52
	.0%	19.2%	50.0%	30.8%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	1	10	6	17
	.0%	5.9%	58.8%	35.3%	100.0%
Công nghệ thông tin	2	36	100	70	208
	1.0%	17.3%	48.1%	33.7%	100.0%
Hệ thống thông tin	0	3	14	14	31
	.0%	9.7%	45.2%	45.2%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	3	26	33	62
	.0%	4.8%	41.9%	53.2%	100.0%
Khoa học máy tính	0	9	20	14	43
	.0%	20.9%	46.5%	32.6%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	4	15	43	12	74
	5.4%	20.3%	58.1%	16.2%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	1	18	43	19	81

		CTDT2				Total
		1	2	3	4	
		1.2%	22.2%	53.1%	23.5%	100.0%
Quản trị văn phòng		0	5	38	40	83
		.0%	6.0%	45.8%	48.2%	100.0%
Thiết kế đồ họa		0	1	18	9	28
		.0%	3.6%	64.3%	32.1%	100.0%
Thương mại điện tử		0	7	14	6	27
		.0%	25.9%	51.9%	22.2%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính		0	6	32	22	60
		.0%	10.0%	53.3%	36.7%	100.0%
Total		10	151	531	363	1055
		.9%	14.3%	50.3%	34.4%	100.0%

Mục tiêu của chương trình đào tạo đáp ứng ở mức nào với năng lực sinh viên khi tốt nghiệp có 4 SV đánh giá ở mức kém. Trong đó ngành CNTT 2 SV; Truyền thông đa phương tiện có 1 SV và CNPM có 1 SV.

		CTDT3				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông		1	13	25	30	69
		1.4%	18.8%	36.2%	43.5%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện		0	12	26	13	51
		.0%	23.5%	51.0%	25.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông		0	23	32	33	88
		.0%	26.1%	36.4%	37.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử		4	16	37	24	81
		4.9%	19.8%	45.7%	29.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa		1	11	26	14	52
		1.9%	21.2%	50.0%	26.9%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính		0	4	7	6	17
		.0%	23.5%	41.2%	35.3%	100.0%
Công nghệ thông tin		6	52	82	68	208
		2.9%	25.0%	39.4%	32.7%	100.0%
Hệ thống thông tin		0	7	10	14	31
		.0%	22.6%	32.3%	45.2%	100.0%

		CTDT3				Total
		1	2	3	4	
	Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	6	20	36	62
		.0%	9.7%	32.3%	58.1%	100.0%
	Khoa học máy tính	1	13	16	13	43
		2.3%	30.2%	37.2%	30.2%	100.0%
	Kỹ thuật phần mềm	4	26	32	12	74
		5.4%	35.1%	43.2%	16.2%	100.0%
	Kỹ thuật y sinh	3	17	43	18	81
		3.7%	21.0%	53.1%	22.2%	100.0%
	Quản trị văn phòng	0	7	42	34	83
		.0%	8.4%	50.6%	41.0%	100.0%
	Thiết kế đồ họa	0	3	15	10	28
		.0%	10.7%	53.6%	35.7%	100.0%
	Thương mại điện tử	0	11	8	8	27
		.0%	40.7%	29.6%	29.6%	100.0%
	Truyền thông và mạng máy tính	1	7	24	28	60
		1.7%	11.7%	40.0%	46.7%	100.0%
Total		21	228	445	361	1055
		2.0%	21.6%	42.2%	34.2%	100.0%

Chương trình đào tạo được thiết kế, tạo điều kiện thuận lợi cho SV lựa chọn theo nhu cầu, nguyện vọng học tập

		CTDT4				Total
		1	2	3	4	
	Công nghệ truyền thông	0	7	24	38	69
		.0%	10.1%	34.8%	55.1%	100.0%
	Truyền thông đa phương tiện	6	12	22	11	51
		11.8%	23.5%	43.1%	21.6%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	1	12	35	40	88
		1.1%	13.6%	39.8%	45.5%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	0	20	30	31	81
		.0%	24.7%	37.0%	38.3%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điều khiển	3	6	28	15	52

	CTDT4				Total
	1	2	3	4	
& tự động hóa	5.8%	11.5%	53.8%	28.8%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	3	3	11	17
	.0%	17.6%	17.6%	64.7%	100.0%
Công nghệ thông tin	3	34	83	88	208
	1.4%	16.3%	39.9%	42.3%	100.0%
Hệ thống thông tin	1	5	11	14	31
	3.2%	16.1%	35.5%	45.2%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	1	4	24	33	62
	1.6%	6.5%	38.7%	53.2%	100.0%
Khoa học máy tính	0	9	19	15	43
	.0%	20.9%	44.2%	34.9%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	4	15	37	18	74
	5.4%	20.3%	50.0%	24.3%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	1	13	40	27	81
	1.2%	16.0%	49.4%	33.3%	100.0%
Quản trị văn phòng	0	10	30	43	83
	.0%	12.0%	36.1%	51.8%	100.0%
Thiết kế đồ họa	0	3	15	10	28
	.0%	10.7%	53.6%	35.7%	100.0%
Thương mại điện tử	3	7	7	10	27
	11.1%	25.9%	25.9%	37.0%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính	0	7	24	29	60
	.0%	11.7%	40.0%	48.3%	100.0%
Total	23	167	432	433	1055
	2.2%	15.8%	40.9%	41.0%	100.0%

Chương trình đào tạo được thiết kế, tạo điều kiện thuận lợi cho SV lựa chọn theo nhu cầu, nguyên vọng học tập chỉ có 8 SV đánh giá ở mức kém và 64 mức trung bình.

**5.3. Các môn học trong chương trình đào tạo tích hợp được các kiến thức và kỹ năng theo chuẩn đầu ra của ngành đã công bố**

	CTDT5				Total
	1	2	3	4	

	CTDT5				Total
	1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông	0	2	27	40	69
	.0%	2.9%	39.1%	58.0%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện	1	10	29	11	51
	2.0%	19.6%	56.9%	21.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	2	16	32	38	88
	2.3%	18.2%	36.4%	43.2%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	0	16	35	30	81
	.0%	19.8%	43.2%	37.0%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	0	8	24	20	52
	.0%	15.4%	46.2%	38.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	3	4	10	17
	.0%	17.6%	23.5%	58.8%	100.0%
Công nghệ thông tin	1	38	92	77	208
	.5%	18.3%	44.2%	37.0%	100.0%
Hệ thống thông tin	1	3	13	14	31
	3.2%	9.7%	41.9%	45.2%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	1	26	35	62
	.0%	1.6%	41.9%	56.5%	100.0%
Khoa học máy tính	0	6	21	16	43
	.0%	14.0%	48.8%	37.2%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	3	15	40	16	74
	4.1%	20.3%	54.1%	21.6%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	4	19	33	25	81
	4.9%	23.5%	40.7%	30.9%	100.0%
Quản trị văn phòng	0	8	33	42	83
	.0%	9.6%	39.8%	50.6%	100.0%
Thiết kế đồ họa	0	4	12	12	28
	.0%	14.3%	42.9%	42.9%	100.0%
Thương mại điện tử	0	6	12	9	27
	.0%	22.2%	44.4%	33.3%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính	0	7	26	27	60
	.0%	11.7%	43.3%	45.0%	100.0%
Total	12	162	459	422	1055

*5.4. Mức độ gắn kết giữa các khối kiến thức (cơ bản, cơ sở ngành, chuyên ngành) và kiến thức thực tế trong nội dung chương trình đào tạo*

	CTDT6				Total
	1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông	2	7	23	37	69
	2.9%	10.1%	33.3%	53.6%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện	3	12	22	14	51
	5.9%	23.5%	43.1%	27.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	1	15	33	39	88
	1.1%	17.0%	37.5%	44.3%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	0	16	35	30	81
	.0%	19.8%	43.2%	37.0%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	3	8	22	19	52
	5.8%	15.4%	42.3%	36.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	2	7	8	17
	.0%	11.8%	41.2%	47.1%	100.0%
Công nghệ thông tin	7	35	93	73	208
	3.4%	16.8%	44.7%	35.1%	100.0%
Hệ thống thông tin	0	3	14	14	31
	.0%	9.7%	45.2%	45.2%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	3	20	39	62
	.0%	4.8%	32.3%	62.9%	100.0%
Khoa học máy tính	0	9	14	20	43
	.0%	20.9%	32.6%	46.5%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	5	16	38	15	74
	6.8%	21.6%	51.4%	20.3%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	2	16	41	22	81
	2.5%	19.8%	50.6%	27.2%	100.0%
Quản trị văn phòng	0	6	41	36	83
	.0%	7.2%	49.4%	43.4%	100.0%
Thiết kế đồ họa	1	5	15	7	28
	3.6%	17.9%	53.6%	25.0%	100.0%
Thương mại điện tử	3	3	10	11	27
	11.1%	11.1%	37.0%	40.7%	100.0%

Truyền thông và mạng máy tính	0	8	30	22	60
	.0%	13.3%	50.0%	36.7%	100.0%
Total	27	164	458	406	1055
	2.6%	15.5%	43.4%	38.5%	100.0%

*5.5. Sinh viên hiểu rõ được chuẩn đầu ra của ngành đào tạo về kiến thức, kỹ năng và thái độ người học cần đạt được*

		CTDT7				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông	0	2	25	42	69	
	.0%	2.9%	36.2%	60.9%	100.0%	
Truyền thông đa phương tiện	1	9	22	19	51	
	2.0%	17.6%	43.1%	37.3%	100.0%	
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	0	11	40	37	88	
	.0%	12.5%	45.5%	42.0%	100.0%	
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	1	10	35	35	81	
	1.2%	12.3%	43.2%	43.2%	100.0%	
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	1	7	24	20	52	
	1.9%	13.5%	46.2%	38.5%	100.0%	
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	2	5	10	17	
	.0%	11.8%	29.4%	58.8%	100.0%	
Công nghệ thông tin	1	24	97	86	208	
	.5%	11.5%	46.6%	41.3%	100.0%	
Hệ thống thông tin	0	3	15	13	31	
	.0%	9.7%	48.4%	41.9%	100.0%	
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	1	23	38	62	
	.0%	1.6%	37.1%	61.3%	100.0%	
Khoa học máy tính	1	4	19	19	43	
	2.3%	9.3%	44.2%	44.2%	100.0%	
Kỹ thuật phần mềm	4	12	34	24	74	
	5.4%	16.2%	45.9%	32.4%	100.0%	
Kỹ thuật y sinh	1	10	39	31	81	
	1.2%	12.3%	48.1%	38.3%	100.0%	
Quản trị văn phòng	0	5	30	48	83	
	.0%	6.0%	36.1%	57.8%	100.0%	
Thiết kế đồ họa	0	2	12	14	28	

		CTDT7				Total
		1	2	3	4	
		.0%	7.1%	42.9%	50.0%	100.0%
	Thương mại điện tử	1	7	9	10	27
		3.7%	25.9%	33.3%	37.0%	100.0%
	Truyền thông và mạng máy tính	0	4	26	30	60
.0%		6.7%	43.3%	50.0%	100.0%	
Total		11	113	455	476	1055
		1.0%	10.7%	43.1%	45.1%	100.0%

## 6. Phân tích sự hài lòng của SV với đội ngũ giảng viên theo ngành

### 6.1. Trình độ chuyên môn của giảng viên đáp ứng yêu cầu đào tạo

		GV1				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông		0	0	19	50	69
		.0%	.0%	27.5%	72.5%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện		0	3	24	24	51
		.0%	5.9%	47.1%	47.1%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông		0	3	34	51	88
		.0%	3.4%	38.6%	58.0%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử		0	4	15	62	81
		.0%	4.9%	18.5%	76.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa		0	1	23	28	52
		.0%	1.9%	44.2%	53.8%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính		0	1	3	13	17
		.0%	5.9%	17.6%	76.5%	100.0%
Công nghệ thông tin		0	15	81	112	208
		.0%	7.2%	38.9%	53.8%	100.0%
Hệ thống thông tin		0	0	12	19	31
		.0%	.0%	38.7%	61.3%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)		0	0	17	45	62
		.0%	.0%	27.4%	72.6%	100.0%
Khoa học máy tính		0	0	13	30	43
		.0%	.0%	30.2%	69.8%	100.0%

		GV1				Total
		1	2	3	4	
Kỹ thuật phần mềm		0	6	36	32	74
		.0%	8.1%	48.6%	43.2%	100.0%
Kỹ thuật y sinh		0	5	36	40	81
		.0%	6.2%	44.4%	49.4%	100.0%
Quản trị văn phòng		0	3	22	58	83
		.0%	3.6%	26.5%	69.9%	100.0%
Thiết kế đồ họa		0	2	8	18	28
		.0%	7.1%	28.6%	64.3%	100.0%
Thương mại điện tử		0	2	10	15	27
		.0%	7.4%	37.0%	55.6%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính		0	1	25	34	60
		.0%	1.7%	41.7%	56.7%	100.0%
Total		0	46	378	631	1055
		.0%	4.4%	35.8%	59.8%	100.0%

Sinh viên hiểu rõ được chuẩn đầu ra của ngành đào tạo về kiến thức, kỹ năng và thái độ người học cần đạt được tỷ lệ SV đánh giá ở mức Khá và tốt rất cao.

### 6.2. Phương pháp giảng dạy của giảng viên dễ hiểu, phù hợp với sinh viên

		GV2				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông		0	4	19	46	69
		.0%	5.8%	27.5%	66.7%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện		0	6	25	20	51
		.0%	11.8%	49.0%	39.2%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông		0	6	39	43	88
		.0%	6.8%	44.3%	48.9%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử		0	9	21	51	81
		.0%	11.1%	25.9%	63.0%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa		0	7	21	24	52
		.0%	13.5%	40.4%	46.2%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính		0	1	6	10	17
		.0%	5.9%	35.3%	58.8%	100.0%
Công nghệ thông tin		1	27	94	86	208
		.5%	13.0%	45.2%	41.3%	100.0%

		GV2				Total
		1	2	3	4	
Hệ thống thông tin		0	2	11	18	31
		.0%	6.5%	35.5%	58.1%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)		0	1	22	39	62
		.0%	1.6%	35.5%	62.9%	100.0%
Khoa học máy tính		0	4	18	21	43
		.0%	9.3%	41.9%	48.8%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm		0	12	39	23	74
		.0%	16.2%	52.7%	31.1%	100.0%
Kỹ thuật y sinh		0	4	40	37	81
		.0%	4.9%	49.4%	45.7%	100.0%
Quản trị văn phòng		0	4	34	45	83
		.0%	4.8%	41.0%	54.2%	100.0%
Thiết kế đồ họa		0	1	11	16	28
		.0%	3.6%	39.3%	57.1%	100.0%
Thương mại điện tử		1	5	9	12	27
		3.7%	18.5%	33.3%	44.4%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính		0	9	22	29	60
		.0%	15.0%	36.7%	48.3%	100.0%
Total		2	102	431	520	1055
		.2%	9.7%	40.9%	49.3%	100.0%

**6.3. Giảng viên có hướng dẫn sinh viên tự học, sẵn sàng trao đổi về nội dung môn học với sinh viên**

		GV3				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông		0	4	14	51	69
		.0%	5.8%	20.3%	73.9%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện		1	4	20	26	51
		2.0%	7.8%	39.2%	51.0%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông		0	5	36	47	88
		.0%	5.7%	40.9%	53.4%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử		0	6	22	53	81
		.0%	7.4%	27.2%	65.4%	100.0%

	GV3				Total
	1	2	3	4	
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	1	7	26	18	52
	1.9%	13.5%	50.0%	34.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	0	6	11	17
	.0%	.0%	35.3%	64.7%	100.0%
Công nghệ thông tin	4	19	68	117	208
	1.9%	9.1%	32.7%	56.2%	100.0%
Hệ thống thông tin	0	0	15	16	31
	.0%	.0%	48.4%	51.6%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	0	21	41	62
	.0%	.0%	33.9%	66.1%	100.0%
Khoa học máy tính	0	2	16	25	43
	.0%	4.7%	37.2%	58.1%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	1	10	25	38	74
	1.4%	13.5%	33.8%	51.4%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	0	6	36	39	81
	.0%	7.4%	44.4%	48.1%	100.0%
Quản trị văn phòng	0	3	26	54	83
	.0%	3.6%	31.3%	65.1%	100.0%
Thiết kế đồ họa	0	1	10	17	28
	.0%	3.6%	35.7%	60.7%	100.0%
Thương mại điện tử	1	3	9	14	27
	3.7%	11.1%	33.3%	51.9%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính	0	6	24	30	60
	.0%	10.0%	40.0%	50.0%	100.0%
Total	8	76	374	597	1055
	.8%	7.2%	35.5%	56.6%	100.0%

Đánh giá về Trình độ chuyên môn của giảng viên đáp ứng yêu cầu đào tạo được SV đánh giá ở mức khá 597SV và tốt 1055SV cho thấy GV của nhà trường đáp ứng được yêu cầu của SV.

#### **7. Phân tích sự hài lòng của SV với Tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo theo ngành**

*7.1. Nhà trường cung cấp đầy đủ thông tin về quy chế đào tạo, chương trình đào tạo, quy chế học sinh sinh viên và phương pháp kiểm tra đánh giá từ đầu khóa tới sinh viên.*

	PVI				Total
	1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông	0	2	25	42	69
	.0%	2.9%	36.2%	60.9%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện	5	9	21	16	51
	9.8%	17.6%	41.2%	31.4%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	2	13	26	47	88
	2.3%	14.8%	29.5%	53.4%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	1	7	28	45	81
	1.2%	8.6%	34.6%	55.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	1	9	20	22	52
	1.9%	17.3%	38.5%	42.3%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	1	5	11	17
	.0%	5.9%	29.4%	64.7%	100.0%
Công nghệ thông tin	2	14	80	112	208
	1.0%	6.7%	38.5%	53.8%	100.0%
Hệ thống thông tin	0	2	13	16	31
	.0%	6.5%	41.9%	51.6%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	1	2	14	45	62
	1.6%	3.2%	22.6%	72.6%	100.0%
Khoa học máy tính	1	3	17	22	43
	2.3%	7.0%	39.5%	51.2%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	0	13	32	29	74
	.0%	17.6%	43.2%	39.2%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	2	9	35	35	81
	2.5%	11.1%	43.2%	43.2%	100.0%
Quản trị văn phòng	0	3	21	59	83
	.0%	3.6%	25.3%	71.1%	100.0%
Thiết kế đồ họa	0	2	13	13	28
	.0%	7.1%	46.4%	46.4%	100.0%
Thương mại điện tử	0	6	7	14	27

	PV1				Total
	1	2	3	4	
	.0%	22.2%	25.9%	51.9%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính	0	4	23	33	60
	.0%	6.7%	38.3%	55.0%	100.0%
Total	15	99	380	561	1055
	1.4%	9.4%	36.0%	53.2%	100.0%

*7.2. Việc triển khai cho sinh viên đi thực tập gắn liền với thực tiễn tại các cơ quan, doanh nghiệp ngoài trường hợp lý khoa học đạt hiệu quả*

	PV2				Total
	1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông	0	1	20	48	69
	.0%	1.4%	29.0%	69.6%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện	3	6	17	25	51
	5.9%	11.8%	33.3%	49.0%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	2	3	26	57	88
	2.3%	3.4%	29.5%	64.8%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	0	10	33	38	81
	.0%	12.3%	40.7%	46.9%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	2	7	22	21	52
	3.8%	13.5%	42.3%	40.4%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	1	2	14	17
	.0%	5.9%	11.8%	82.4%	100.0%
Công nghệ thông tin	2	12	76	118	208
	1.0%	5.8%	36.5%	56.7%	100.0%
Hệ thống thông tin	1	2	10	18	31
	3.2%	6.5%	32.3%	58.1%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	4	15	43	62
	.0%	6.5%	24.2%	69.4%	100.0%
Khoa học máy tính	0	6	11	26	43
	.0%	14.0%	25.6%	60.5%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	1	7	41	25	74
	1.4%	9.5%	55.4%	33.8%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	0	7	37	37	81

	PV2				Total
	1	2	3	4	
	.0%	8.6%	45.7%	45.7%	100.0%
Quản trị văn phòng	0	4	21	58	83
	.0%	4.8%	25.3%	69.9%	100.0%
Thiết kế đồ họa	1	2	13	12	28
	3.6%	7.1%	46.4%	42.9%	100.0%
Thương mại điện tử	1	5	6	15	27
	3.7%	18.5%	22.2%	55.6%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính	0	3	21	36	60
	.0%	5.0%	35.0%	60.0%	100.0%
Total	13	80	371	591	1055
	1.2%	7.6%	35.2%	56.0%	100.0%

*7.3. Việc triển khai cho sinh viên đi thực tập gắn liền với thực tiễn tại các cơ quan, doanh nghiệp ngoài trường hợp lý khoa học đạt hiệu quả*

	PV3				Total
	1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông	0	5	28	36	69
	.0%	7.2%	40.6%	52.2%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện	6	15	17	13	51
	11.8%	29.4%	33.3%	25.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	7	10	29	42	88
	8.0%	11.4%	33.0%	47.7%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	3	13	31	34	81
	3.7%	16.0%	38.3%	42.0%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	2	9	20	21	52
	3.8%	17.3%	38.5%	40.4%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	5	6	6	17
	.0%	29.4%	35.3%	35.3%	100.0%
Công nghệ thông tin	3	46	65	94	208
	1.4%	22.1%	31.2%	45.2%	100.0%
Hệ thống thông tin	0	6	9	16	31
	.0%	19.4%	29.0%	51.6%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học)	1	0	16	45	62

	PV3				Total
	1	2	3	4	
kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	1.6%	.0%	25.8%	72.6%	100.0%
Khoa học máy tính	1	8	12	22	43
	2.3%	18.6%	27.9%	51.2%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	1	16	35	22	74
	1.4%	21.6%	47.3%	29.7%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	3	26	33	19	81
	3.7%	32.1%	40.7%	23.5%	100.0%
Quản trị văn phòng	1	6	33	43	83
	1.2%	7.2%	39.8%	51.8%	100.0%
Thiết kế đồ họa	4	7	10	7	28
	14.3%	25.0%	35.7%	25.0%	100.0%
Thương mại điện tử	1	6	12	8	27
	3.7%	22.2%	44.4%	29.6%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính	0	5	26	29	60
	.0%	8.3%	43.3%	48.3%	100.0%
Total	33	183	382	457	1055
	3.1%	17.3%	36.2%	43.3%	100.0%

**7.4. Cán bộ, nhân viên các phòng/trung tâm có thái độ phục vụ sinh viên tận tình, thân thiện.**

	PV4				Total
	1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông	0	11	24	34	69
	.0%	15.9%	34.8%	49.3%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện	7	16	17	11	51
	13.7%	31.4%	33.3%	21.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	5	14	26	43	88
	5.7%	15.9%	29.5%	48.9%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	4	19	24	34	81
	4.9%	23.5%	29.6%	42.0%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	3	11	19	19	52
	5.8%	21.2%	36.5%	36.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	4	5	8	17

		PV4				Total
		1	2	3	4	
		.0%	23.5%	29.4%	47.1%	100.0%
Công nghệ thông tin		7	45	71	85	208
		3.4%	21.6%	34.1%	40.9%	100.0%
Hệ thống thông tin		0	7	12	12	31
		.0%	22.6%	38.7%	38.7%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)		1	2	17	42	62
		1.6%	3.2%	27.4%	67.7%	100.0%
Khoa học máy tính		1	6	17	19	43
		2.3%	14.0%	39.5%	44.2%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm		2	18	35	19	74
		2.7%	24.3%	47.3%	25.7%	100.0%
Kỹ thuật y sinh		4	14	40	23	81
		4.9%	17.3%	49.4%	28.4%	100.0%
Quản trị văn phòng		2	7	36	38	83
		2.4%	8.4%	43.4%	45.8%	100.0%
Thiết kế đồ họa		2	7	10	9	28
		7.1%	25.0%	35.7%	32.1%	100.0%
Thương mại điện tử		2	7	10	8	27
		7.4%	25.9%	37.0%	29.6%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính		0	7	24	29	60
		.0%	11.7%	40.0%	48.3%	100.0%
Total		40	195	387	433	1055
		3.8%	18.5%	36.7%	41.0%	100.0%

**7.5. Các phòng chức năng giải quyết các thắc mắc kiến nghị của sinh viên, nhanh chóng, thuận lợi, thỏa mãn các yêu cầu**

		PV5				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông		0	1	20	48	69
		.0%	1.4%	29.0%	69.6%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện		1	7	19	24	51
		2.0%	13.7%	37.3%	47.1%	100.0%

		PV5				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	2	5	31	50	88	
	2.3%	5.7%	35.2%	56.8%	100.0%	
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	2	6	21	52	81	
	2.5%	7.4%	25.9%	64.2%	100.0%	
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	1	6	16	29	52	
	1.9%	11.5%	30.8%	55.8%	100.0%	
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	1	9	7	17	
	.0%	5.9%	52.9%	41.2%	100.0%	
Công nghệ thông tin	1	19	76	112	208	
	.5%	9.1%	36.5%	53.8%	100.0%	
Hệ thống thông tin	0	2	11	18	31	
	.0%	6.5%	35.5%	58.1%	100.0%	
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	1	0	12	49	62	
	1.6%	.0%	19.4%	79.0%	100.0%	
Khoa học máy tính	0	3	16	24	43	
	.0%	7.0%	37.2%	55.8%	100.0%	
Kỹ thuật phần mềm	2	12	34	26	74	
	2.7%	16.2%	45.9%	35.1%	100.0%	
Kỹ thuật y sinh	2	6	36	37	81	
	2.5%	7.4%	44.4%	45.7%	100.0%	
Quản trị văn phòng	0	1	19	63	83	
	.0%	1.2%	22.9%	75.9%	100.0%	
Thiết kế đồ họa	1	2	13	12	28	
	3.6%	7.1%	46.4%	42.9%	100.0%	
Thương mại điện tử	1	4	9	13	27	
	3.7%	14.8%	33.3%	48.1%	100.0%	
Truyền thông và mạng máy tính	1	3	23	33	60	
	1.7%	5.0%	38.3%	55.0%	100.0%	
Total	15	78	365	597	1055	
	1.4%	7.4%	34.6%	56.6%	100.0%	

*7.6. Các chế độ chính sách xã hội, học bổng khuyến khích học tập của nhà trường được triển khai tới sinh viên theo đúng quy định.*

	PV6				Total
	1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông	2	9	24	34	69
	2.9%	13.0%	34.8%	49.3%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện	5	14	17	15	51
	9.8%	27.5%	33.3%	29.4%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	4	12	35	37	88
	4.5%	13.6%	39.8%	42.0%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	6	17	28	30	81
	7.4%	21.0%	34.6%	37.0%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	2	14	19	17	52
	3.8%	26.9%	36.5%	32.7%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	3	6	8	17
	.0%	17.6%	35.3%	47.1%	100.0%
Công nghệ thông tin	6	45	71	86	208
	2.9%	21.6%	34.1%	41.3%	100.0%
Hệ thống thông tin	1	2	14	14	31
	3.2%	6.5%	45.2%	45.2%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	6	19	37	62
	.0%	9.7%	30.6%	59.7%	100.0%
Khoa học máy tính	0	10	13	20	43
	.0%	23.3%	30.2%	46.5%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	6	14	36	18	74
	8.1%	18.9%	48.6%	24.3%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	6	16	33	26	81
	7.4%	19.8%	40.7%	32.1%	100.0%
Quản trị văn phòng	0	10	40	33	83
	.0%	12.0%	48.2%	39.8%	100.0%
Thiết kế đồ họa	1	3	12	12	28
	3.6%	10.7%	42.9%	42.9%	100.0%
Thương mại điện tử	0	6	7	14	27
	.0%	22.2%	25.9%	51.9%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính	3	8	24	25	60
	5.0%	13.3%	40.0%	41.7%	100.0%
Total	42	189	398	426	1055

		PV6				Total
		1	2	3	4	
		4.0%	17.9%	37.7%	40.4%	100.0%

*7.7. Các chế độ chăm sóc sức khỏe, y tế học đường và cải thiện sức khỏe của nhà trường đối với sinh viên.*

		PV7				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông		0	4	30	35	69
		.0%	5.8%	43.5%	50.7%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện		1	9	24	17	51
		2.0%	17.6%	47.1%	33.3%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông		4	6	33	45	88
		4.5%	6.8%	37.5%	51.1%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử		1	15	26	39	81
		1.2%	18.5%	32.1%	48.1%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa		2	6	21	23	52
		3.8%	11.5%	40.4%	44.2%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính		0	1	9	7	17
		.0%	5.9%	52.9%	41.2%	100.0%
Công nghệ thông tin		1	27	78	102	208
		.5%	13.0%	37.5%	49.0%	100.0%
Hệ thống thông tin		0	4	13	14	31
		.0%	12.9%	41.9%	45.2%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)		0	1	14	47	62
		.0%	1.6%	22.6%	75.8%	100.0%
Khoa học máy tính		0	8	14	21	43
		.0%	18.6%	32.6%	48.8%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm		0	8	42	24	74
		.0%	10.8%	56.8%	32.4%	100.0%
Kỹ thuật y sinh		2	12	40	27	81
		2.5%	14.8%	49.4%	33.3%	100.0%
Quản trị văn phòng		0	4	28	51	83
		.0%	4.8%	33.7%	61.4%	100.0%

		PV7				Total
		1	2	3	4	
	Thiết kế đồ họa	2	7	12	7	28
		7.1%	25.0%	42.9%	25.0%	100.0%
	Thương mại điện tử	0	4	10	13	27
		.0%	14.8%	37.0%	48.1%	100.0%
	Truyền thông và mạng máy tính	0	4	24	32	60
		.0%	6.7%	40.0%	53.3%	100.0%
Total		13	120	418	504	1055
		1.2%	11.4%	39.6%	47.8%	100.0%

*7.8. Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ sinh viên được thực hiện đầy đủ và có hiệu quả*

		PV8				Total
		1	2	3	4	
	Công nghệ truyền thông	0	6	23	40	69
		.0%	8.7%	33.3%	58.0%	100.0%
	Truyền thông đa phương tiện	2	10	16	23	51
		3.9%	19.6%	31.4%	45.1%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	2	8	29	49	88
		2.3%	9.1%	33.0%	55.7%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	0	6	29	46	81
		.0%	7.4%	35.8%	56.8%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	3	4	20	25	52
		5.8%	7.7%	38.5%	48.1%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	0	8	9	17
		.0%	.0%	47.1%	52.9%	100.0%
	Công nghệ thông tin	2	23	73	110	208
		1.0%	11.1%	35.1%	52.9%	100.0%
	Hệ thống thông tin	1	1	10	19	31
		3.2%	3.2%	32.3%	61.3%	100.0%
	Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	0	11	51	62
		.0%	.0%	17.7%	82.3%	100.0%
	Khoa học máy tính	1	5	19	18	43
		2.3%	11.6%	44.2%	41.9%	100.0%

		PV8				Total
		1	2	3	4	
Kỹ thuật phần mềm		0	6	38	30	74
		.0%	8.1%	51.4%	40.5%	100.0%
Kỹ thuật y sinh		0	6	36	39	81
		.0%	7.4%	44.4%	48.1%	100.0%
Quản trị văn phòng		0	3	19	61	83
		.0%	3.6%	22.9%	73.5%	100.0%
Thiết kế đồ họa		1	4	13	10	28
		3.6%	14.3%	46.4%	35.7%	100.0%
Thương mại điện tử		0	2	11	14	27
		.0%	7.4%	40.7%	51.9%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính		0	4	25	31	60
		.0%	6.7%	41.7%	51.7%	100.0%
Total		12	88	380	575	1055
		1.1%	8.3%	36.0%	54.5%	100.0%

**7.9. Hoạt động của các tổ chức Đảng/Đoàn/Hội có hiệu quả, tác dụng tốt trong học tập và rèn luyện chính trị, tư tưởng, đạo đức lối sống của sinh viên**

		PV9				Total
		1	2	3	4	
manganh	Công nghệ truyền thông	0	2	28	39	69
		.0%	2.9%	40.6%	56.5%	100.0%
	Truyền thông đa phương tiện	3	9	22	17	51
		5.9%	17.6%	43.1%	33.3%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	2	11	33	42	88
		2.3%	12.5%	37.5%	47.7%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	0	9	27	45	81
		.0%	11.1%	33.3%	55.6%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	1	10	20	21	52
		1.9%	19.2%	38.5%	40.4%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	3	4	10	17
		.0%	17.6%	23.5%	58.8%	100.0%
	Công nghệ thông tin	0	25	80	103	208
		.0%	12.0%	38.5%	49.5%	100.0%

		PV9				Total
		1	2	3	4	
Hệ thống thông tin		0	0	15	16	31
		.0%	.0%	48.4%	51.6%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)		0	4	15	43	62
		.0%	6.5%	24.2%	69.4%	100.0%
Khoa học máy tính		0	6	16	21	43
		.0%	14.0%	37.2%	48.8%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm		1	12	34	27	74
		1.4%	16.2%	45.9%	36.5%	100.0%
Kỹ thuật y sinh		2	11	34	34	81
		2.5%	13.6%	42.0%	42.0%	100.0%
Quản trị văn phòng		0	3	22	58	83
		.0%	3.6%	26.5%	69.9%	100.0%
Thiết kế đồ họa		0	4	12	12	28
		.0%	14.3%	42.9%	42.9%	100.0%
Thương mại điện tử		1	4	7	15	27
		3.7%	14.8%	25.9%	55.6%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính		0	3	23	34	60
		.0%	5.0%	38.3%	56.7%	100.0%
Total		10	116	392	537	1055
		.9%	11.0%	37.2%	50.9%	100.0%

*7.10. Các thông tin về hoạt động đào tạo đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên trên website nhà trường.*

		PV10				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông		0	1	24	44	69
		.0%	1.4%	34.8%	63.8%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện		1	10	21	19	51
		2.0%	19.6%	41.2%	37.3%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông		2	8	30	48	88
		2.3%	9.1%	34.1%	54.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện,		0	9	26	46	81

		PV10				Total
		1	2	3	4	
	điện tử	.0%	11.1%	32.1%	56.8%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	0	7	17	28	52
		.0%	13.5%	32.7%	53.8%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	1	5	11	17
		.0%	5.9%	29.4%	64.7%	100.0%
	Công nghệ thông tin	0	22	73	113	208
		.0%	10.6%	35.1%	54.3%	100.0%
	Hệ thống thông tin	0	1	11	19	31
		.0%	3.2%	35.5%	61.3%	100.0%
	Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	1	15	46	62
		.0%	1.6%	24.2%	74.2%	100.0%
	Khoa học máy tính	0	5	15	23	43
		.0%	11.6%	34.9%	53.5%	100.0%
	Kỹ thuật phần mềm	0	11	32	31	74
		.0%	14.9%	43.2%	41.9%	100.0%
	Kỹ thuật y sinh	2	6	35	38	81
		2.5%	7.4%	43.2%	46.9%	100.0%
	Quản trị văn phòng	0	2	23	58	83
		.0%	2.4%	27.7%	69.9%	100.0%
	Thiết kế đồ họa	1	0	17	10	28
		3.6%	.0%	60.7%	35.7%	100.0%
	Thương mại điện tử	1	3	6	17	27
		3.7%	11.1%	22.2%	63.0%	100.0%
	Truyền thông và mạng máy tính	0	2	25	33	60
		.0%	3.3%	41.7%	55.0%	100.0%
Total		7	89	375	584	1055
		.7%	8.4%	35.5%	55.4%	100.0%

*7.11. Hàng năm, nhà trường tổ chức có hiệu quả các buổi đối thoại trực tiếp giữa sinh viên với lãnh đạo nhà trường/ các tổ chức Đoàn/Hội sinh viên.*

		PV11				Total
		1	2	3	4	
	Công nghệ truyền thông	0	3	23	43	69

	PV11				Total
	1	2	3	4	
	.0%	4.3%	33.3%	62.3%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện	0	10	27	14	51
	.0%	19.6%	52.9%	27.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	1	9	36	42	88
	1.1%	10.2%	40.9%	47.7%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	0	10	26	45	81
	.0%	12.3%	32.1%	55.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	1	4	17	30	52
	1.9%	7.7%	32.7%	57.7%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	2	6	9	17
	.0%	11.8%	35.3%	52.9%	100.0%
Công nghệ thông tin	0	20	97	91	208
	.0%	9.6%	46.6%	43.8%	100.0%
Hệ thống thông tin	0	1	15	15	31
	.0%	3.2%	48.4%	48.4%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	2	13	47	62
	.0%	3.2%	21.0%	75.8%	100.0%
Khoa học máy tính	0	5	16	22	43
	.0%	11.6%	37.2%	51.2%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	1	9	35	29	74
	1.4%	12.2%	47.3%	39.2%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	0	5	45	31	81
	.0%	6.2%	55.6%	38.3%	100.0%
Quản trị văn phòng	0	3	33	47	83
	.0%	3.6%	39.8%	56.6%	100.0%
Thiết kế đồ họa	1	4	11	12	28
	3.6%	14.3%	39.3%	42.9%	100.0%
Thương mại điện tử	0	3	10	14	27
	.0%	11.1%	37.0%	51.9%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính	0	5	29	26	60
	.0%	8.3%	48.3%	43.3%	100.0%
Total	4	95	439	517	1055
	.4%	9.0%	41.6%	49.0%	100.0%

## 8. Kiểm tra đánh giá

### 8.1 Mức độ đa dạng hóa các hình thức thi, kiểm tra đánh giá phù hợp với nội dung môn học

	KTDG1				Total
	1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông	0	2	15	52	69
	.0%	2.9%	21.7%	75.4%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện	0	7	24	20	51
	.0%	13.7%	47.1%	39.2%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	1	5	33	49	88
	1.1%	5.7%	37.5%	55.7%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	0	6	26	49	81
	.0%	7.4%	32.1%	60.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	0	5	20	27	52
	.0%	9.6%	38.5%	51.9%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	2	5	10	17
	.0%	11.8%	29.4%	58.8%	100.0%
Công nghệ thông tin	0	18	78	112	208
	.0%	8.7%	37.5%	53.8%	100.0%
Hệ thống thông tin	0	0	12	19	31
	.0%	.0%	38.7%	61.3%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	1	11	50	62
	.0%	1.6%	17.7%	80.6%	100.0%
Khoa học máy tính	0	3	16	24	43
	.0%	7.0%	37.2%	55.8%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	1	7	32	34	74
	1.4%	9.5%	43.2%	45.9%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	1	5	29	46	81
	1.2%	6.2%	35.8%	56.8%	100.0%
Quản trị văn phòng	0	2	25	56	83
	.0%	2.4%	30.1%	67.5%	100.0%
Thiết kế đồ họa	0	2	12	14	28
	.0%	7.1%	42.9%	50.0%	100.0%

		KTDG1				Total
		1	2	3	4	
	Thương mại điện tử	0	2	8	17	27
		.0%	7.4%	29.6%	63.0%	100.0%
	Truyền thông và mạng máy tính	0	5	26	29	60
		.0%	8.3%	43.3%	48.3%	100.0%
Total		3	72	372	608	1055
		.3%	6.8%	35.3%	57.6%	100.0%

**8.2. Tổ chức thi, kiểm tra, chấm bài tập, thực tập, tiểu luận đánh giá đảm bảo nghiêm túc, khách quan, chính xác và công bằng**

		KTDG2				Total
		1	2	3	4	
	Công nghệ truyền thông	0	2	18	49	69
		.0%	2.9%	26.1%	71.0%	100.0%
	Truyền thông đa phương tiện	2	5	24	20	51
		3.9%	9.8%	47.1%	39.2%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	1	4	29	54	88
		1.1%	4.5%	33.0%	61.4%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	0	5	19	57	81
		.0%	6.2%	23.5%	70.4%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	1	7	15	29	52
		1.9%	13.5%	28.8%	55.8%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	2	3	12	17
		.0%	11.8%	17.6%	70.6%	100.0%
	Công nghệ thông tin	1	14	62	131	208
		.5%	6.7%	29.8%	63.0%	100.0%
	Hệ thống thông tin	1	2	10	18	31
		3.2%	6.5%	32.3%	58.1%	100.0%
	Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	1	12	49	62
		.0%	1.6%	19.4%	79.0%	100.0%
	Khoa học máy tính	0	2	12	29	43
		.0%	4.7%	27.9%	67.4%	100.0%
	Kỹ thuật phần mềm	0	8	30	36	74

		KTDG2				Total
		1	2	3	4	
		.0%	10.8%	40.5%	48.6%	100.0%
Kỹ thuật y sinh		1	4	28	48	81
		1.2%	4.9%	34.6%	59.3%	100.0%
Quản trị văn phòng		0	6	19	58	83
		.0%	7.2%	22.9%	69.9%	100.0%
Thiết kế đồ họa		1	1	11	15	28
		3.6%	3.6%	39.3%	53.6%	100.0%
Thương mại điện tử		0	6	8	13	27
		.0%	22.2%	29.6%	48.1%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính		0	4	26	30	60
		.0%	6.7%	43.3%	50.0%	100.0%
Total		8	73	326	648	1055
		.8%	6.9%	30.9%	61.4%	100.0%

### 8.3 Các kế hoạch thi, kiểm tra được thông báo rõ ràng, kịp thời cho sinh viên

		KTDG3				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông		0	2	19	48	69
		.0%	2.9%	27.5%	69.6%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện		1	8	23	19	51
		2.0%	15.7%	45.1%	37.3%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông		1	4	28	55	88
		1.1%	4.5%	31.8%	62.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử		0	8	23	50	81
		.0%	9.9%	28.4%	61.7%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa		0	4	20	28	52
		.0%	7.7%	38.5%	53.8%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính		0	1	6	10	17
		.0%	5.9%	35.3%	58.8%	100.0%
Công nghệ thông tin		1	20	78	109	208
		.5%	9.6%	37.5%	52.4%	100.0%
Hệ thống thông tin		0	1	12	18	31
		.0%	3.2%	38.7%	58.1%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin		0	0	13	49	62

		KTDG3				Total
		1	2	3	4	
	học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	.0%	.0%	21.0%	79.0%	100.0%
	Khoa học máy tính	0	1	18	24	43
		.0%	2.3%	41.9%	55.8%	100.0%
	Kỹ thuật phần mềm	0	10	28	36	74
		.0%	13.5%	37.8%	48.6%	100.0%
	Kỹ thuật y sinh	1	6	29	45	81
		1.2%	7.4%	35.8%	55.6%	100.0%
	Quản trị văn phòng	0	4	24	55	83
		.0%	4.8%	28.9%	66.3%	100.0%
	Thiết kế đồ họa	0	2	13	13	28
		.0%	7.1%	46.4%	46.4%	100.0%
	Thương mại điện tử	0	5	9	13	27
		.0%	18.5%	33.3%	48.1%	100.0%
	Truyền thông và mạng máy tính	0	4	27	29	60
		.0%	6.7%	45.0%	48.3%	100.0%
Total		4	80	370	601	1055
		.4%	7.6%	35.1%	57.0%	100.0%

## 9. Cơ sở vật chất

9.1. Thư viện Trường có đủ các giáo trình và tài liệu tham khảo cho toàn khóa học

		QL1				Total
		1	2	3	4	
	Công nghệ truyền thông	0	7	29	33	69
		.0%	10.1%	42.0%	47.8%	100.0%
	Truyền thông đa phương tiện	5	17	19	10	51
		9.8%	33.3%	37.3%	19.6%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	1	15	36	36	88
		1.1%	17.0%	40.9%	40.9%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	2	12	30	37	81
		2.5%	14.8%	37.0%	45.7%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điều khiển	0	9	25	18	52

		QL1				Total
		1	2	3	4	
	& tự động hóa	.0%	17.3%	48.1%	34.6%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật máy tính	1	0	9	7	17
		5.9%	.0%	52.9%	41.2%	100.0%
	Công nghệ thông tin	2	29	84	93	208
		1.0%	13.9%	40.4%	44.7%	100.0%
	Hệ thống thông tin	0	3	10	18	31
		.0%	9.7%	32.3%	58.1%	100.0%
	Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	3	22	37	62
		.0%	4.8%	35.5%	59.7%	100.0%
	Khoa học máy tính	1	4	18	20	43
		2.3%	9.3%	41.9%	46.5%	100.0%
	Kỹ thuật phần mềm	4	11	41	18	74
		5.4%	14.9%	55.4%	24.3%	100.0%
	Kỹ thuật y sinh	1	16	40	24	81
		1.2%	19.8%	49.4%	29.6%	100.0%
	Quản trị văn phòng	0	7	30	46	83
		.0%	8.4%	36.1%	55.4%	100.0%
	Thiết kế đồ họa	0	7	12	9	28
		.0%	25.0%	42.9%	32.1%	100.0%
	Thương mại điện tử	2	2	14	9	27
		7.4%	7.4%	51.9%	33.3%	100.0%
	Truyền thông và mạng máy tính	0	4	25	31	60
		.0%	6.7%	41.7%	51.7%	100.0%
Total		19	146	444	446	1055
		1.8%	13.8%	42.1%	42.3%	100.0%

**9.2. Cơ sở vật chất nhà trường (giảng đường, bàn ghế, phương tiện nghe nhìn dùng cho việc học, sân vận động, chỗ gửi xe,...)**

		QL2				Total
		1	2	3	4	
	Công nghệ truyền thông	0	2	20	47	69
		.0%	2.9%	29.0%	68.1%	100.0%
	Truyền thông đa phương tiện	2	9	23	17	51

	QL2				Total
	1	2	3	4	
	3.9%	17.6%	45.1%	33.3%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	0	5	32	51	88
	.0%	5.7%	36.4%	58.0%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	0	6	17	58	81
	.0%	7.4%	21.0%	71.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	0	2	16	34	52
	.0%	3.8%	30.8%	65.4%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	0	5	12	17
	.0%	.0%	29.4%	70.6%	100.0%
Công nghệ thông tin	0	7	65	136	208
	.0%	3.4%	31.2%	65.4%	100.0%
Hệ thống thông tin	0	1	8	22	31
	.0%	3.2%	25.8%	71.0%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	1	15	46	62
	.0%	1.6%	24.2%	74.2%	100.0%
Khoa học máy tính	0	1	12	30	43
	.0%	2.3%	27.9%	69.8%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	0	8	28	38	74
	.0%	10.8%	37.8%	51.4%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	1	4	34	42	81
	1.2%	4.9%	42.0%	51.9%	100.0%
Quản trị văn phòng	0	1	22	60	83
	.0%	1.2%	26.5%	72.3%	100.0%
Thiết kế đồ họa	0	2	14	12	28
	.0%	7.1%	50.0%	42.9%	100.0%
Thương mại điện tử	0	1	11	15	27
	.0%	3.7%	40.7%	55.6%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính	0	3	24	33	60
	.0%	5.0%	40.0%	55.0%	100.0%
Total	3	53	346	653	1055
	.3%	5.0%	32.8%	61.9%	100.0%

**9.3. Trang thiết bị phòng thực hành thí nghiệm có đảm bảo chất lượng phục vụ công tác học tập và nghiên cứu khoa học**

	QL3				Total
	1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông	1	5	28	35	69
	1.4%	7.2%	40.6%	50.7%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện	3	15	20	13	51
	5.9%	29.4%	39.2%	25.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	1	11	41	35	88
	1.1%	12.5%	46.6%	39.8%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	1	18	25	37	81
	1.2%	22.2%	30.9%	45.7%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	1	9	26	16	52
	1.9%	17.3%	50.0%	30.8%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	4	5	8	17
	.0%	23.5%	29.4%	47.1%	100.0%
Công nghệ thông tin	7	29	85	87	208
	3.4%	13.9%	40.9%	41.8%	100.0%
Hệ thống thông tin	0	4	10	17	31
	.0%	12.9%	32.3%	54.8%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	1	6	21	34	62
	1.6%	9.7%	33.9%	54.8%	100.0%
Khoa học máy tính	0	9	15	19	43
	.0%	20.9%	34.9%	44.2%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	2	18	36	18	74
	2.7%	24.3%	48.6%	24.3%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	7	9	44	21	81
	8.6%	11.1%	54.3%	25.9%	100.0%
Quản trị văn phòng	0	8	33	42	83
	.0%	9.6%	39.8%	50.6%	100.0%
Thiết kế đồ họa	0	6	11	11	28
	.0%	21.4%	39.3%	39.3%	100.0%
Thương mại điện tử	0	6	13	8	27
	.0%	22.2%	48.1%	29.6%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính	0	9	23	28	60
	.0%	15.0%	38.3%	46.7%	100.0%
Total	24	166	436	429	1055

		QL3				Total
		1	2	3	4	
		2.3%	15.7%	41.3%	40.7%	100.0%

#### 9.4 Cơ sở vật chất kỹ thuật đáp ứng tốt cho sinh viên nội trú

		QL4				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông		0	7	29	33	69
		.0%	10.1%	42.0%	47.8%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện		8	15	19	9	51
		15.7%	29.4%	37.3%	17.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông		8	13	34	33	88
		9.1%	14.8%	38.6%	37.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử		12	21	23	25	81
		14.8%	25.9%	28.4%	30.9%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa		12	14	10	16	52
		23.1%	26.9%	19.2%	30.8%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính		1	3	7	6	17
		5.9%	17.6%	41.2%	35.3%	100.0%
Công nghệ thông tin		7	45	82	74	208
		3.4%	21.6%	39.4%	35.6%	100.0%
Hệ thống thông tin		0	7	11	13	31
		.0%	22.6%	35.5%	41.9%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)		2	4	23	33	62
		3.2%	6.5%	37.1%	53.2%	100.0%
Khoa học máy tính		3	9	16	15	43
		7.0%	20.9%	37.2%	34.9%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm		12	20	27	15	74
		16.2%	27.0%	36.5%	20.3%	100.0%
Kỹ thuật y sinh		7	16	36	22	81
		8.6%	19.8%	44.4%	27.2%	100.0%
Quản trị văn phòng		3	7	36	37	83
		3.6%	8.4%	43.4%	44.6%	100.0%
Thiết kế đồ họa		2	6	12	8	28
		7.1%	21.4%	42.9%	28.6%	100.0%

		QL4				Total
		1	2	3	4	
	Thương mại điện tử	4	7	10	6	27
		14.8%	25.9%	37.0%	22.2%	100.0%
	Truyền thông và mạng máy tính	2	11	27	20	60
		3.3%	18.3%	45.0%	33.3%	100.0%
Total		83	205	402	365	1055
		7.9%	19.4%	38.1%	34.6%	100.0%

### 9.5 Cảnh quan vệ sinh môi trường sạch đẹp

		QL5				Total
		1	2	3	4	
	Công nghệ truyền thông	0	3	24	42	69
		.0%	4.3%	34.8%	60.9%	100.0%
	Truyền thông đa phương tiện	4	17	20	10	51
		7.8%	33.3%	39.2%	19.6%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	5	11	35	37	88
		5.7%	12.5%	39.8%	42.0%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	7	15	28	31	81
		8.6%	18.5%	34.6%	38.3%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	3	14	17	18	52
		5.8%	26.9%	32.7%	34.6%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	4	5	8	17
		.0%	23.5%	29.4%	47.1%	100.0%
	Công nghệ thông tin	1	37	75	95	208
		.5%	17.8%	36.1%	45.7%	100.0%
	Hệ thống thông tin	1	3	11	16	31
		3.2%	9.7%	35.5%	51.6%	100.0%
	Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	3	19	40	62
		.0%	4.8%	30.6%	64.5%	100.0%
	Khoa học máy tính	0	6	17	20	43
		.0%	14.0%	39.5%	46.5%	100.0%
	Kỹ thuật phần mềm	4	15	32	23	74
		5.4%	20.3%	43.2%	31.1%	100.0%
	Kỹ thuật y sinh	4	12	31	34	81
		4.9%	14.8%	38.3%	42.0%	100.0%

		QL5				Total
		1	2	3	4	
Quản trị văn phòng		1	6	36	40	83
		1.2%	7.2%	43.4%	48.2%	100.0%
Thiết kế đồ họa		3	6	14	5	28
		10.7%	21.4%	50.0%	17.9%	100.0%
Thương mại điện tử		1	4	12	10	27
		3.7%	14.8%	44.4%	37.0%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính		0	6	27	27	60
		.0%	10.0%	45.0%	45.0%	100.0%
Total		34	162	403	456	1055
		3.2%	15.4%	38.2%	43.2%	100.0%

### 9.6 Củng tin trong trường phục vụ tốt nhu cầu ăn uống của sinh viên

		QL6				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông		0	6	25	38	69
		.0%	8.7%	36.2%	55.1%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện		3	9	28	11	51
		5.9%	17.6%	54.9%	21.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông		2	9	30	47	88
		2.3%	10.2%	34.1%	53.4%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử		3	11	24	43	81
		3.7%	13.6%	29.6%	53.1%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa		0	7	21	24	52
		.0%	13.5%	40.4%	46.2%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính		0	1	7	9	17
		.0%	5.9%	41.2%	52.9%	100.0%
Công nghệ thông tin		0	26	76	106	208
		.0%	12.5%	36.5%	51.0%	100.0%
Hệ thống thông tin		1	1	12	17	31
		3.2%	3.2%	38.7%	54.8%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)		0	2	17	43	62
		.0%	3.2%	27.4%	69.4%	100.0%
Khoa học máy tính		0	4	15	24	43

		QL6				Total
		1	2	3	4	
		.0%	9.3%	34.9%	55.8%	100.0%
		2	8	40	24	74
Kỹ thuật phần mềm		2.7%	10.8%	54.1%	32.4%	100.0%
		1	11	40	29	81
Kỹ thuật y sinh		1.2%	13.6%	49.4%	35.8%	100.0%
		0	4	33	46	83
Quản trị văn phòng		.0%	4.8%	39.8%	55.4%	100.0%
		1	4	15	8	28
Thiết kế đồ họa		3.6%	14.3%	53.6%	28.6%	100.0%
		0	3	16	8	27
Thương mại điện tử		.0%	11.1%	59.3%	29.6%	100.0%
		0	5	26	29	60
Truyền thông và mạng máy tính		.0%	8.3%	43.3%	48.3%	100.0%
		13	111	425	506	1055
Total		1.2%	10.5%	40.3%	48.0%	100.0%

## 10. Công tác tài chính

*10.1. Công tác thu - chi tài chính liên quan đến sinh viên của nhà trường được thực hiện công khai, rõ ràng, chính xác và thuận lợi cho sinh viên*

		TC1				Total
		1	2	3	4	
manganh	Công nghệ truyền thông	1	6	30	32	69
		1.4%	8.7%	43.5%	46.4%	100.0%
	Truyền thông đa phương tiện	5	12	27	7	51
		9.8%	23.5%	52.9%	13.7%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	1	8	37	42	88
		1.1%	9.1%	42.0%	47.7%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	1	6	31	43	81
		1.2%	7.4%	38.3%	53.1%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	0	4	20	28	52
		.0%	7.7%	38.5%	53.8%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	0	9	8	17
		.0%	.0%	52.9%	47.1%	100.0%
	Công nghệ thông tin	2	27	81	98	208

		TC1				Total
		1	2	3	4	
		1.0%	13.0%	38.9%	47.1%	100.0%
Hệ thống thông tin		0	2	12	17	31
		.0%	6.5%	38.7%	54.8%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)		0	0	23	39	62
		.0%	.0%	37.1%	62.9%	100.0%
Khoa học máy tính		2	2	18	21	43
		4.7%	4.7%	41.9%	48.8%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm		2	13	36	23	74
		2.7%	17.6%	48.6%	31.1%	100.0%
Kỹ thuật y sinh		1	8	42	30	81
		1.2%	9.9%	51.9%	37.0%	100.0%
Quản trị văn phòng		1	5	33	44	83
		1.2%	6.0%	39.8%	53.0%	100.0%
Thiết kế đồ họa		1	4	14	9	28
		3.6%	14.3%	50.0%	32.1%	100.0%
Thương mại điện tử		0	3	13	11	27
		.0%	11.1%	48.1%	40.7%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính		0	3	27	30	60
		.0%	5.0%	45.0%	50.0%	100.0%
Total		17	103	453	482	1055
		1.6%	9.8%	42.9%	45.7%	100.0%

*10.2. Cán bộ, nhân viên trong phòng Kế hoạch – Tài chính có tinh thần và thái độ đúng mực, thân thiện trong giải quyết công việc phục vụ sinh viên.*

		TC2				Total
		1	2	3	4	
manganh	Công nghệ truyền thông	2	11	28	28	69
		2.9%	15.9%	40.6%	40.6%	100.0%
	Truyền thông đa phương tiện	9	9	23	10	51
		17.6%	17.6%	45.1%	19.6%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	2	7	38	41	88
		2.3%	8.0%	43.2%	46.6%	100.0%

		TC2				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	0	9	27	45	81	
	.0%	11.1%	33.3%	55.6%	100.0%	
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	0	6	20	26	52	
	.0%	11.5%	38.5%	50.0%	100.0%	
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	1	11	5	17	
	.0%	5.9%	64.7%	29.4%	100.0%	
Công nghệ thông tin	0	31	81	96	208	
	.0%	14.9%	38.9%	46.2%	100.0%	
Hệ thống thông tin	0	2	14	15	31	
	.0%	6.5%	45.2%	48.4%	100.0%	
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	1	23	38	62	
	.0%	1.6%	37.1%	61.3%	100.0%	
Khoa học máy tính	0	1	18	24	43	
	.0%	2.3%	41.9%	55.8%	100.0%	
Kỹ thuật phần mềm	4	13	32	25	74	
	5.4%	17.6%	43.2%	33.8%	100.0%	
Kỹ thuật y sinh	1	10	34	36	81	
	1.2%	12.3%	42.0%	44.4%	100.0%	
Quản trị văn phòng	1	6	36	40	83	
	1.2%	7.2%	43.4%	48.2%	100.0%	
Thiết kế đồ họa	0	4	16	8	28	
	.0%	14.3%	57.1%	28.6%	100.0%	
Thương mại điện tử	0	3	10	14	27	
	.0%	11.1%	37.0%	51.9%	100.0%	
Truyền thông và mạng máy tính	0	4	24	32	60	
	.0%	6.7%	40.0%	53.3%	100.0%	
Total	19	118	435	483	1055	
	1.8%	11.2%	41.2%	45.8%	100.0%	

## 11. Đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật viên của Trường

11.1. Thái độ nghiêm túc, nhiệt tình và có trách nhiệm khi được yêu cầu giải quyết công việc thuộc phạm vi đảm nhận

	QL7				Total
	1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông	0	10	25	34	69
	.0%	14.5%	36.2%	49.3%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện	4	15	20	12	51
	7.8%	29.4%	39.2%	23.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	3	10	35	40	88
	3.4%	11.4%	39.8%	45.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	6	15	25	35	81
	7.4%	18.5%	30.9%	43.2%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	1	5	25	21	52
	1.9%	9.6%	48.1%	40.4%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	2	6	9	17
	.0%	11.8%	35.3%	52.9%	100.0%
Công nghệ thông tin	2	35	69	102	208
	1.0%	16.8%	33.2%	49.0%	100.0%
Hệ thống thông tin	1	1	15	14	31
	3.2%	3.2%	48.4%	45.2%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	4	14	44	62
	.0%	6.5%	22.6%	71.0%	100.0%
Khoa học máy tính	1	6	14	22	43
	2.3%	14.0%	32.6%	51.2%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	2	10	39	23	74
	2.7%	13.5%	52.7%	31.1%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	2	20	39	20	81
	2.5%	24.7%	48.1%	24.7%	100.0%
Quản trị văn phòng	1	6	31	45	83
	1.2%	7.2%	37.3%	54.2%	100.0%
Thiết kế đồ họa	2	5	10	11	28
	7.1%	17.9%	35.7%	39.3%	100.0%
Thương mại điện tử	1	5	15	6	27
	3.7%	18.5%	55.6%	22.2%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính	0	6	25	29	60
	.0%	10.0%	41.7%	48.3%	100.0%
Total	26	155	407	467	1055

	QL7				Total
	1	2	3	4	
	2.5%	14.7%	38.6%	44.3%	100.0%

*11.2. Thái độ phục vụ khi được yêu cầu giải quyết công việc thuộc phạm vi trách nhiệm (vui vẻ, thân thiện, nhiệt tình)*

	QL8				Total
	1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông	0	4	30	35	69
	.0%	5.8%	43.5%	50.7%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện	2	9	29	11	51
	3.9%	17.6%	56.9%	21.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	1	7	36	44	88
	1.1%	8.0%	40.9%	50.0%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	3	14	28	36	81
	3.7%	17.3%	34.6%	44.4%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	0	9	21	22	52
	.0%	17.3%	40.4%	42.3%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	0	3	5	9	17
	.0%	17.6%	29.4%	52.9%	100.0%
Công nghệ thông tin	1	24	75	108	208
	.5%	11.5%	36.1%	51.9%	100.0%
Hệ thống thông tin	0	1	15	15	31
	.0%	3.2%	48.4%	48.4%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	2	19	41	62
	.0%	3.2%	30.6%	66.1%	100.0%
Khoa học máy tính	1	2	18	22	43
	2.3%	4.7%	41.9%	51.2%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	0	10	41	23	74
	.0%	13.5%	55.4%	31.1%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	4	8	37	32	81
	4.9%	9.9%	45.7%	39.5%	100.0%
Quản trị văn phòng	0	3	27	53	83
	.0%	3.6%	32.5%	63.9%	100.0%
Thiết kế đồ họa	2	1	14	11	28

		QL8				Total
		1	2	3	4	
		7.1%	3.6%	50.0%	39.3%	100.0%
	Thương mại điện tử	3	3	13	8	27
		11.1%	11.1%	48.1%	29.6%	100.0%
	Truyền thông và mạng máy tính	0	4	28	28	60
Total		.0%	6.7%	46.7%	46.7%	100.0%
		17	104	436	498	1055
		1.6%	9.9%	41.3%	47.2%	100.0%

**11.3 Quy trình giải quyết công việc đảm bảo tính khoa học, rõ ràng và đúng quy định**

		QL9				Total
		1	2	3	4	
		0	7	24	38	69
	Công nghệ truyền thông	.0%	10.1%	34.8%	55.1%	100.0%
		3	11	26	11	51
	Truyền thông đa phương tiện	5.9%	21.6%	51.0%	21.6%	100.0%
		3	9	35	41	88
	Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	3.4%	10.2%	39.8%	46.6%	100.0%
		3	15	26	37	81
	Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	3.7%	18.5%	32.1%	45.7%	100.0%
		3	6	22	21	52
	Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	5.8%	11.5%	42.3%	40.4%	100.0%
		1	2	6	8	17
	Công nghệ Kỹ thuật máy tính	5.9%	11.8%	35.3%	47.1%	100.0%
		1	30	76	101	208
	Công nghệ thông tin	.5%	14.4%	36.5%	48.6%	100.0%
		0	1	13	17	31
	Hệ thống thông tin	.0%	3.2%	41.9%	54.8%	100.0%
		0	2	21	39	62
	Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	.0%	3.2%	33.9%	62.9%	100.0%
		1	4	19	19	43
	Khoa học máy tính	2.3%	9.3%	44.2%	44.2%	100.0%

		QL9				Total
		1	2	3	4	
Kỹ thuật phần mềm		2	12	36	24	74
		2.7%	16.2%	48.6%	32.4%	100.0%
Kỹ thuật y sinh		3	6	48	24	81
		3.7%	7.4%	59.3%	29.6%	100.0%
Quản trị văn phòng		0	2	35	46	83
		.0%	2.4%	42.2%	55.4%	100.0%
Thiết kế đồ họa		2	4	12	10	28
		7.1%	14.3%	42.9%	35.7%	100.0%
Thương mại điện tử		1	6	13	7	27
		3.7%	22.2%	48.1%	25.9%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính		0	5	30	25	60
		.0%	8.3%	50.0%	41.7%	100.0%
Total		23	122	442	468	1055
		2.2%	11.6%	41.9%	44.4%	100.0%

*11.4. Giải quyết công việc nhanh chóng, kịp thời đảm bảo tốt yêu cầu nghiệp vụ*

		QL10				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông		0	4	30	35	69
		.0%	5.8%	43.5%	50.7%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện		4	13	24	10	51
		7.8%	25.5%	47.1%	19.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông		5	7	34	42	88
		5.7%	8.0%	38.6%	47.7%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử		3	13	27	38	81
		3.7%	16.0%	33.3%	46.9%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa		0	8	21	23	52
		.0%	15.4%	40.4%	44.2%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính		1	2	6	8	17
		5.9%	11.8%	35.3%	47.1%	100.0%
Công nghệ thông tin		1	25	78	104	208
		.5%	12.0%	37.5%	50.0%	100.0%

		QL10				Total
		1	2	3	4	
Hệ thống thông tin		0	2	15	14	31
		.0%	6.5%	48.4%	45.2%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)		0	3	13	46	62
		.0%	4.8%	21.0%	74.2%	100.0%
Khoa học máy tính		0	5	15	23	43
		.0%	11.6%	34.9%	53.5%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm		1	13	33	27	74
		1.4%	17.6%	44.6%	36.5%	100.0%
Kỹ thuật y sinh		3	11	37	30	81
		3.7%	13.6%	45.7%	37.0%	100.0%
Quản trị văn phòng		0	2	34	47	83
		.0%	2.4%	41.0%	56.6%	100.0%
Thiết kế đồ họa		2	4	11	11	28
		7.1%	14.3%	39.3%	39.3%	100.0%
Thương mại điện tử		2	4	15	6	27
		7.4%	14.8%	55.6%	22.2%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính		0	2	29	29	60
		.0%	3.3%	48.3%	48.3%	100.0%
Total		22	118	422	493	1055
		2.1%	11.2%	40.0%	46.7%	100.0%

**11.5. Luôn tạo điều kiện thuận lợi khi đến làm việc tại Phòng**

		DGC1				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông		0	4	28	37	69
		.0%	5.8%	40.6%	53.6%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện		1	13	28	9	51
		2.0%	25.5%	54.9%	17.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông		5	7	35	41	88
		5.7%	8.0%	39.8%	46.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử		2	13	30	36	81
		2.5%	16.0%	37.0%	44.4%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều		0	7	23	22	52

		DGC1				Total
		1	2	3	4	
	khiển & tự động hóa	.0%	13.5%	44.2%	42.3%	100.0%
	Công nghệ Kỹ thuật máy tính	1	2	6	8	17
		5.9%	11.8%	35.3%	47.1%	100.0%
	Công nghệ thông tin	1	26	83	98	208
		.5%	12.5%	39.9%	47.1%	100.0%
	Hệ thống thông tin	0	2	15	14	31
		.0%	6.5%	48.4%	45.2%	100.0%
	Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	2	15	45	62
		.0%	3.2%	24.2%	72.6%	100.0%
	Khoa học máy tính	0	4	17	22	43
		.0%	9.3%	39.5%	51.2%	100.0%
	Kỹ thuật phần mềm	2	8	41	23	74
		2.7%	10.8%	55.4%	31.1%	100.0%
	Kỹ thuật y sinh	3	9	49	20	81
		3.7%	11.1%	60.5%	24.7%	100.0%
	Quản trị văn phòng	0	3	33	47	83
		.0%	3.6%	39.8%	56.6%	100.0%
	Thiết kế đồ họa	2	3	14	9	28
		7.1%	10.7%	50.0%	32.1%	100.0%
	Thương mại điện tử	1	5	14	7	27
		3.7%	18.5%	51.9%	25.9%	100.0%
	Truyền thông và mạng máy tính	0	3	31	26	60
		.0%	5.0%	51.7%	43.3%	100.0%
	Total	18	111	462	464	1055
		1.7%	10.5%	43.8%	44.0%	100.0%

## 12. Đánh giá chung về khóa học

*12.1. Sinh viên được cung cấp đủ những kiến thức và các kỹ năng cần thiết cho công việc theo ngành tốt nghiệp*

		DGC3				Total
		1	2	3	4	
	Công nghệ truyền thông	0	4	31	34	69
		.0%	5.8%	44.9%	49.3%	100.0%

		DGC3				Total
		1	2	3	4	
Truyền thông đa phương tiện	1	11	27	12	51	
	2.0%	21.6%	52.9%	23.5%	100.0%	
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	3	15	39	31	88	
	3.4%	17.0%	44.3%	35.2%	100.0%	
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	1	14	40	26	81	
	1.2%	17.3%	49.4%	32.1%	100.0%	
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	2	14	22	14	52	
	3.8%	26.9%	42.3%	26.9%	100.0%	
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	1	2	7	7	17	
	5.9%	11.8%	41.2%	41.2%	100.0%	
Công nghệ thông tin	4	47	93	64	208	
	1.9%	22.6%	44.7%	30.8%	100.0%	
Hệ thống thông tin	0	3	15	13	31	
	.0%	9.7%	48.4%	41.9%	100.0%	
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	3	23	36	62	
	.0%	4.8%	37.1%	58.1%	100.0%	
Khoa học máy tính	0	10	19	14	43	
	.0%	23.3%	44.2%	32.6%	100.0%	
Kỹ thuật phần mềm	1	16	41	16	74	
	1.4%	21.6%	55.4%	21.6%	100.0%	
Kỹ thuật y sinh	0	12	50	19	81	
	.0%	14.8%	61.7%	23.5%	100.0%	
Quản trị văn phòng	0	6	43	34	83	
	.0%	7.2%	51.8%	41.0%	100.0%	
Thiết kế đồ họa	0	2	14	12	28	
	.0%	7.1%	50.0%	42.9%	100.0%	
Thương mại điện tử	2	4	11	10	27	
	7.4%	14.8%	40.7%	37.0%	100.0%	
Truyền thông và mạng máy tính	1	9	29	21	60	
	1.7%	15.0%	48.3%	35.0%	100.0%	
Total	16	172	504	363	1055	
	1.5%	16.3%	47.8%	34.4%	100.0%	

12.2 Mức độ tự tin về kiến thức, kỹ năng của sinh viên khi tốt nghiệp

	DGC4				Total
	1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông	0	4	31	34	69
	.0%	5.8%	44.9%	49.3%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện	1	11	27	12	51
	2.0%	21.6%	52.9%	23.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông	4	17	34	33	88
	4.5%	19.3%	38.6%	37.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử	1	15	37	28	81
	1.2%	18.5%	45.7%	34.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa	1	11	26	14	52
	1.9%	21.2%	50.0%	26.9%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính	2	2	7	6	17
	11.8%	11.8%	41.2%	35.3%	100.0%
Công nghệ thông tin	4	49	88	67	208
	1.9%	23.6%	42.3%	32.2%	100.0%
Hệ thống thông tin	0	3	15	13	31
	.0%	9.7%	48.4%	41.9%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)	0	3	20	39	62
	.0%	4.8%	32.3%	62.9%	100.0%
Khoa học máy tính	3	9	20	11	43
	7.0%	20.9%	46.5%	25.6%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm	1	15	41	17	74
	1.4%	20.3%	55.4%	23.0%	100.0%
Kỹ thuật y sinh	0	11	50	20	81
	.0%	13.6%	61.7%	24.7%	100.0%
Quản trị văn phòng	0	4	45	34	83
	.0%	4.8%	54.2%	41.0%	100.0%
Thiết kế đồ họa	0	0	17	11	28
	.0%	.0%	60.7%	39.3%	100.0%
Thương mại điện tử	1	5	12	9	27
	3.7%	18.5%	44.4%	33.3%	100.0%
Truyền thông và mạng máy tính	1	10	29	20	60
	1.7%	16.7%	48.3%	33.3%	100.0%

		DGC4				Total
		1	2	3	4	
Total		19	169	499	368	1055
		1.8%	16.0%	47.3%	34.9%	100.0%

### 12.3. Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo của nhà trường

		DGC5				Total
		1	2	3	4	
Công nghệ truyền thông		0	3	28	38	69
		.0%	4.3%	40.6%	55.1%	100.0%
Truyền thông đa phương tiện		1	12	28	10	51
		2.0%	23.5%	54.9%	19.6%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện tử, truyền thông		1	8	41	38	88
		1.1%	9.1%	46.6%	43.2%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điện, điện tử		0	11	38	32	81
		.0%	13.6%	46.9%	39.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật điều khiển & tự động hóa		0	7	25	20	52
		.0%	13.5%	48.1%	38.5%	100.0%
Công nghệ Kỹ thuật máy tính		0	2	7	8	17
		.0%	11.8%	41.2%	47.1%	100.0%
Công nghệ thông tin		1	27	96	84	208
		.5%	13.0%	46.2%	40.4%	100.0%
Hệ thống thông tin		0	3	14	14	31
		.0%	9.7%	45.2%	45.2%	100.0%
Hệ thống thông tin quản lý (Tin học kinh tế, Tin học kế toán, Tin học ngân hàng)		0	1	20	41	62
		.0%	1.6%	32.3%	66.1%	100.0%
Khoa học máy tính		0	5	20	18	43
		.0%	11.6%	46.5%	41.9%	100.0%
Kỹ thuật phần mềm		1	12	40	21	74
		1.4%	16.2%	54.1%	28.4%	100.0%
Kỹ thuật y sinh		1	7	45	28	81
		1.2%	8.6%	55.6%	34.6%	100.0%
Quản trị văn phòng		0	2	33	48	83
		.0%	2.4%	39.8%	57.8%	100.0%
Thiết kế đồ họa		0	2	16	10	28

		DGC5				Total
		1	2	3	4	
		.0%	7.1%	57.1%	35.7%	100.0%
	Thương mại điện tử	2	2	12	11	27
		7.4%	7.4%	44.4%	40.7%	100.0%
	Truyền thông và mạng máy tính	0	4	29	27	60
Total		.0%	6.7%	48.3%	45.0%	100.0%
		7	108	492	448	1055
		.7%	10.2%	46.6%	42.5%	100.0%

### III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

#### 1. Kết luận

Phần II đã trình bày và giải quyết những vấn đề đặt ra của nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu với 4 thành phần chất lượng đào tạo tác động đến sự hài lòng của sinh viên, bao gồm: Cơ sở vật chất; chương trình đào tạo; Khả năng phục vụ; Giảng viên.

Kết quả nghiên cứu đã góp phần khẳng định các nhận định đề xuất, tuy nhiên, do chất lượng đào tạo là lĩnh vực không ổn định vì phụ thuộc vào mức độ cảm nhận của sinh viên nên tùy thuộc vào từng điều kiện thực tế của từng đơn vị đào tạo cần có sự điều chỉnh khái niệm và thang đo cho phù hợp. Bên cạnh đó, sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác bên ngoài.

Phần tiếp theo sẽ đề xuất giải pháp và kiến nghị đối với trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông - Đại học Thái nguyên trong việc nâng cao chất lượng đào tạo nhằm thỏa mãn hơn nữa sự hài lòng của sinh viên.

#### 2. Kiến nghị

Qua phân tích kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông - Đại học Thái nguyên ta thấy được sinh viên có sự hài lòng tương đối cao. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đã đạt được vẫn còn một số tồn tại cần được khắc phục, điều chỉnh để cho chất lượng đào tạo của trường ngày càng hoàn thiện hơn, đáp ứng được nhu cầu mới của sinh viên và khẳng định vị trí của mình trong điều kiện hội nhập nền kinh tế thế giới. Thông qua kết quả khảo sát, chúng tôi xin đề xuất một số kiến nghị như sau:

##### 2.1. Đối với chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo là yếu tố ảnh hưởng lớn thứ nhất đến sự hài lòng của sinh

viên trong khảo sát trên. Vì vậy để nâng cao sự hài lòng của sinh viên, nhà trường cần chú ý nhiều đến việc nâng cao chất lượng chương trình đào tạo.

Muốn nâng cao chất lượng, chương trình đào tạo phải phù hợp với yêu cầu người học, đáp ứng thị trường lao động và yêu cầu của xã hội. Ngoài ra, nhà trường cần phải xây dựng các mối liên hệ với các công ty bên ngoài, tạo điều kiện cho sinh viên được tham quan, thực tập, tiếp xúc với môi trường thực tế. Bên cạnh đó mối liên hệ này cũng giúp nhà trường nắm được các nhu cầu sử dụng lao động mà thiết kế chương trình học sát với yêu cầu thực tế của các công ty. Có như thế thì chương trình đào tạo mới thường xuyên được đổi mới, phù hợp với nhu cầu nhân lực của xã hội và đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên.

### **2.2. Đối với đội ngũ giảng viên**

Giảng viên là yếu tố hưởng thứ hai đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông - Đại học Thái nguyên tuy nhiên nhà trường vẫn cần phải cải thiện hơn nữa chất lượng của đội ngũ giảng viên.

Nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên bằng cách tạo điều kiện thuận lợi để giảng viên có cơ hội học tập, nghiên cứu chuyên môn trong và ngoài nước. Khuyến khích và hỗ trợ giảng viên tham dự các hội thảo khoa học chuyên ngành với tư cách là người trình bày hoặc người tham gia để giảng viên được tiếp xúc, trao đổi các kiến thức mới.

### **2.3. Đối với cơ sở vật chất**

Cơ sở vật chất là yếu tố có mức độ ảnh hưởng đứng thứ 3 trong nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên chất lượng đào tạo tại trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông - Đại học Thái nguyên. Nhà trường cần có biện pháp nhằm nâng cao, cải thiện cơ sở vật chất nhiều hơn nữa để đạt được sự hài lòng nhiều hơn từ phía sinh viên.

Nhà trường cần phải đầu tư nâng cấp, mở rộng cơ sở vật chất, trang thiết bị: phòng học phải rộng rãi, thoáng mát, đảm bảo cho nhu cầu học tập của một số lượng lớn sinh viên; thư viện phải đủ nhiều về số lượng và đa dạng về lĩnh vực chuyên ngành thỏa mãn được nhu cầu tham khảo, học tập và tra cứu của sinh viên.

Nâng cấp trang web của nhà trường để đáp ứng được số lượng lớn nhu cầu đăng nhập của sinh viên. đặc biệt trong thời gian đăng ký môn học.

### **2.4. Đối với khả năng phục vụ của cán bộ nhân viên**

Khả năng phục vụ của cán bộ nhân viên là yếu tố ảnh hưởng cuối cùng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông - Đại học Thái nguyên trong nghiên cứu này. Vì vậy nâng cao chất lượng khả năng phục vụ của cán bộ nhân viên là điều vô cùng cần thiết để nhà trường nâng cao sự hài lòng của sinh viên.

Cần nâng cao chất lượng và thái độ phục vụ của cán bộ nhân viên trong trường như: nhân viên hành chính, nhân viên thư viện,... đối với sinh viên bằng cách: Lập ra một ban thường xuyên lấy ý kiến của sinh viên về khả năng phục vụ của cán bộ nhân viên trong trường để từ đó đánh giá và khắc phục những sự thiếu sót của nhân viên; Cần lập ra những nội quy và yêu cầu về thái độ làm việc để cán bộ, nhân viên có thể phục vụ sinh viên một cách nhanh nhất và có hiệu quả nhất.

Nếu khắc phục được những điều trên, chúng tôi nghĩ rằng chất lượng đào tạo của nhà trường sẽ được nâng cao và thêm vào đó cũng nâng cao sự hài lòng của người học cũng như sinh viên đối với trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông - Đại học Thái nguyên.

### **3. Hạn chế của nghiên cứu**

Trong quá trình thực hiện, nghiên cứu vẫn còn một số những hạn chế sau đây:

Nghiên cứu trên có số lượng mẫu nghiên cứu chưa đầy đủ (1055/1114 sinh viên) nên kết quả đánh giá đạt độ tin cậy chưa được cao.

Mẫu nghiên cứu bao gồm đối tượng là sinh viên tốt nghiệp năm 2018 chưa bao gồm đối tượng sau đại học và đối tượng cựu sinh viên và nhà tuyển dụng. Nên chưa thể nêu một cách tổng quan về sự hài lòng của người học với chương trình đào tạo của trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông - Đại học Thái nguyên.

Trong phần mẫu đánh giá có phần nhân khẩu học, tuy nhiên trong phần phân tích trong chương 3, nghiên cứu chưa chỉ ra được mối quan hệ giữa nhân khẩu học và sự hài lòng của sinh viên với chương trình đào tạo của trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông - Đại học Thái nguyên do nghiên cứu chưa có đầy đủ thời gian và khả năng hoàn thành.

Từ những hạn chế trên, chúng tôi sẽ cố gắng hoàn thiện và phát triển nghiên cứu hơn nữa trong tương lai.

