

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát của người học về hoạt động giảng dạy
của giảng viên Trường Du lịch năm học 2022-2023

Nằm trong kế hoạch công tác đảm bảo chất lượng hàng năm, năm học 2022-2023, Trường đã tiến hành tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên. Qua đó góp phần nâng cao chất lượng giảng dạy của giảng viên và chất lượng đào tạo của Trường.

Quá trình khảo sát được thực hiện cụ thể như sau:

1. Tổ chức thực hiện

1.1. Đối tượng tham gia khảo sát

Đối tượng tham gia khảo sát là toàn bộ sinh viên các khóa K54, K55 và K56 của Trường Du lịch – Đại học Huế.

Riêng đối với khoá K53, Trường thực hiện khảo sát hoạt động hướng dẫn chuyên đề khoá luận của giảng viên.

1.2. Nội dung và công cụ khảo sát

Phiếu khảo sát hoạt động giảng dạy của giảng viên bao gồm 25 tiêu chí và 1 câu hỏi mở, là những ý kiến đóng góp khác của người học để giúp hoạt động dạy - học đạt kết quả tốt hơn.

STT	Nhóm tiêu chí	Số câu hỏi	Câu số
1	Công tác chuẩn bị giảng dạy, nội dung và phương pháp giảng dạy của giảng viên	7	1 đến 7
2	Học liệu phục vụ giảng dạy, học tập và thời gian giảng dạy của giảng viên	3	8 đến 10
3	Trách nhiệm và sự nhiệt tình của giảng viên đối với người học	2	11 đến 12
4	Khả năng của giảng viên trong việc khuyến khích sáng tạo và tư duy độc lập của người học trong quá trình học tập	3	13 đến 15

5	Sự công bằng của giảng viên trong kiểm tra đánh giá kết quả học tập của sinh viên	5	16 đến 20
6	Năng lực của giảng viên trong tư vấn và tổ chức, hướng dẫn hoạt động học của người học	3	21 đến 23
7	Tác phong sư phạm của giảng viên	2	24 đến 25

Phiếu khảo sát về hoạt động hướng dẫn chuyên đề khoá luận bao gồm 21 tiêu chí và 3 câu hỏi mở. Nội dung 3 câu hỏi mở như sau:

Câu 1: Điều mà bạn thích nhất về quá trình hướng dẫn đề tài của giảng viên?

Câu 2: Điều bạn không thích nhất về quá trình hướng dẫn đề tài của giảng viên?

Câu 3: Bạn có đề xuất gì đối với giảng viên hướng dẫn đề tài của bạn?

Các ý kiến được đánh giá theo thang điểm Likert gồm 5 mức độ:

1	2	3	4	5
Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý

Số liệu được thu thập thông qua hình thức khảo sát online Google docs gửi về các lớp sau khi kết thúc học phần.

1.3. Các bước thực hiện

Phòng Đào tạo và Công tác sinh viên đã trực tiếp lấy ý kiến phản hồi của sinh viên trên hệ thống xem điểm, xử lý, tổng hợp ý kiến phản hồi của sinh viên theo nội dung cần đánh giá của phiếu trưng cầu ý kiến sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên.

Tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi gồm:

- Tổng hợp ý kiến phản hồi đối với từng giảng viên.
- Thống kê ý kiến phản hồi theo từng Khoa.
- Thống kê ý kiến phản hồi của toàn Trường.
- Báo cáo tổng kết về việc lấy ý kiến phản hồi của người học năm học 2022-2023.

2. Kết quả ý kiến phản hồi của sinh viên

2.1. Đánh giá chung của sinh viên khoá K53 về khảo sát hoạt động hướng dẫn chuyên đề khoá luận

Bảng 1. Đối sánh điểm đánh giá trung bình các tiêu chí của các Khoa và Toàn trường đối với khảo sát hoạt động hướng dẫn chuyên đề khoá luận

Nội dung các tiêu chí	Khoa Quản lý lữ hành	Khoa Quản trị khách sạn và nhà hàng	Khoa Du lịch học	Khoa Quản lý sự kiện và Công nghệ truyền thông	Toàn trường
1. Giảng viên gợi ý hoặc cho phép thực hiện đề tài nghiên cứu liên quan đến chuyên ngành, ngành đào tạo	4.30	4.10	3.93	4.31	4.18
2. Đề tài nghiên cứu góp phần trang bị kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp cho bạn	4.30	4.12	4.04	4.24	4.18
3. Giảng viên chỉ rõ mục đích, yêu cầu và kết quả đạt được của đề tài	4.33	4.16	4.04	4.30	4.22
4. Việc định hướng của giảng viên là hữu ích cho quá trình làm khóa luận của bạn	4.32	4.15	4.01	4.31	4.21
5. Giảng viên hướng dẫn cho bạn phương pháp nghiên cứu khi bắt đầu thực hiện đề tài	4.26	4.11	4.05	4.23	4.17
6. Phương pháp hướng dẫn của giảng viên giúp bạn phát triển tư duy và sáng tạo	4.27	4.16	3.97	4.21	4.17
7. Giảng viên giới thiệu tài liệu tham khảo (giáo trình, sách, bài báo,...) liên quan đến đề tài giúp bạn hệ thống hóa kiến thức để xây dựng phần cơ sở khoa học của đề tài	4.30	4.12	3.94	4.21	4.16
8. Giảng viên thường giới thiệu và khuyến khích sinh viên khai thác các nguồn tài liệu mở	4.29	4.14	3.98	4.24	4.18
9. Kiến thức khoa học liên quan đến đề tài được giảng viên giới thiệu và hướng dẫn thực hiện	4.27	4.12	3.94	4.23	4.16
10. Giảng viên khuyến khích bạn đặt câu hỏi liên quan đến đề tài hoặc lĩnh vực nghiên cứu	4.31	4.15	4.02	4.22	4.19

11. Giảng viên chủ động thảo luận với bạn thông qua tình huống hoặc câu hỏi	4.28	4.15	3.99	4.23	4.18
12. Giảng viên có các biện pháp khuyến khích bạn tự học và nghiên cứu khoa học	4.23	4.17	4.08	4.27	4.20
13. Phương pháp hướng dẫn của giảng viên mang tính khoa học và hữu ích cho bạn	4.26	4.15	4.02	4.34	4.21
14. Giảng viên hướng dẫn thực hiện đề tài rõ ràng và dễ hiểu	4.30	4.19	4.03	4.29	4.22
15. Các giờ thảo luận, sửa đề tài nghiên cứu được tổ chức có hiệu quả	4.29	4.15	4.07	4.35	4.23
16. Giảng viên quan tâm tiến độ thực hiện đề tài của bạn	4.33	4.14	3.99	4.28	4.20
17. Giảng viên thường xuyên nhận xét, chỉnh sửa đề tài của bạn	4.28	4.16	3.98	4.32	4.21
18. Bạn được hỗ trợ kịp thời trong quá trình thực hiện đề tài	4.37	4.18	4.03	4.26	4.22
19. Bạn hiểu những vấn đề được giảng viên truyền tải trong quá trình thực hiện đề tài	4.36	4.11	4.12	4.30	4.23
20. Giảng viên có thái độ tôn trọng và ứng xử đúng mực với sinh viên	4.27	4.14	4.06	4.39	4.23
21. Bạn hài lòng với hoạt động hướng dẫn của giảng viên	4.29	4.15	4.08	4.33	4.22
Điểm trung bình	4.30	4.14	4.02	4.28	4.20

Qua bảng đối sánh ở trên ta thấy, điểm trung bình toàn trường là 4.20, điểm trung bình các Khoa từ 4.02 đến 4.30. Trong đó có 02 Khoa là Khoa Quản lý lữ hành và Khoa Quản lý sự kiện và Công nghệ truyền thông có điểm đánh giá cao nhất, lần lượt là 4.30 và 4.28.

Trong đó, Khoa Quản lý lữ hành có 250 sinh viên tham gia đánh giá cho 16 giảng viên với điểm trung bình đánh giá là 4.30. Điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 4.23 đến 4.37. Với tiêu chí “Bạn được hỗ trợ kịp thời trong quá trình thực hiện đề tài” được sinh viên đánh giá có điểm trung bình cao nhất.

Tiếp đến, Khoa Khoa Quản lý sự kiện và Công nghệ truyền thông, có 265 sinh viên tham gia đánh giá cho 16 giảng viên với điểm trung bình cao nhất 4.28, điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 4.21 đến 4.39. Với tiêu chí “Giảng viên có thái độ tôn trọng và ứng xử đúng mực với sinh viên” được sinh viên đánh giá cao nhất.

Tiếp theo, Khoa Quản trị khách sạn – Nhà hàng có 232 sinh viên tham gia đánh giá cho 16 giảng viên với điểm trung bình là 4.14. Cuối cùng, Khoa Du lịch học có 182 sinh viên tham gia đánh giá cho 13 giảng viên, điểm trung bình đánh giá là 4.02.

Ngoài ra, có 21 sinh viên tham gia đánh giá hoạt động hướng chuyên đề khóa luận cho 04 giảng viên ngoài trường. Kết quả khảo sát cho thấy sinh viên hài lòng về hoạt động hướng dẫn chuyên đề khóa luận.

2.2. Đánh giá chung về khảo sát hoạt động giảng dạy của giảng viên

**Bảng 2: Kết quả khảo sát toàn trường theo các tiêu chí đối với
khảo sát hoạt động giảng dạy của giảng viên**

Nội dung các tiêu chí	Điểm TB
1. Giảng viên chuẩn bị đầy đủ nội dung, phương tiện, hình thức tổ chức... hợp lý trước khi học trực tiếp hoặc trực tuyến	4.09
2. Đề cương môn học được cung cấp đầy đủ qua các kênh thông tin	4.09
3. Nội dung của bài giảng có liên hệ với thực tế xảy ra trong thời gian gần đây	4.11
4. Các phương pháp dạy và học của giảng viên đưa ra tương thích với chuẩn đầu ra môn học	4.11
5. Kỹ năng truyền đạt của giảng viên giúp sinh viên dễ dàng tiếp thu	4.11
6. Việc phân bổ thời gian dạy lý thuyết và thực hành được phân bổ đều trong quá trình học tập	4.10
7. Hàm lượng phân bổ kiến thức lý thuyết và thực hành của môn học là hợp lý	4.11
8. Giảng viên thực hiện nghiêm túc thời gian giảng dạy	4.11
9. Giảng viên giảng dạy đủ số tiết quy định của học phần	4.11
10. Giáo trình và tài liệu tham khảo đề xuất cho môn học được xuất bản trong thời gian gần đây (trong vòng 5 năm) phù hợp cho việc tìm kiếm thông tin liên quan đến bài học của người học	4.11
11. Giảng viên nhiệt tình và có trách nhiệm trong giảng dạy	4.12
12. Giảng viên tư vấn học tập cho SV ngoài giờ lên lớp (thông qua gặp gỡ, email, zalo, messenger,...)	4.11

13. Giảng viên kiến tạo môi trường dạy học kích thích sự sáng tạo của người học	4.12
14. Giảng viên định hướng người học phát huy được tư duy nghiên cứu trong suốt quá trình học tập	4.12
15. Giảng viên khuyến khích tư duy phản biện của người học liên quan đến môn học	4.12
16. Đề kiểm tra của môn học phù hợp với chuẩn đầu ra đã được công bố	4.11
17. Việc kiểm tra đánh giá (bao gồm các mốc thời gian, phương pháp, quy định, phân bổ trọng số, số liệu và phân loại) đều được truyền đạt công khai đến từng sinh viên	4.12
18. Phương pháp kiểm tra (bao gồm câu hỏi, thang điểm) đa dạng, đảm bảo tính hợp lệ, độ tin cậy và tính công bằng	4.12
19. Kết quả kiểm tra được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập	4.12
20. Người học tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập	4.11
21. Khuyến khích sinh viên chuẩn bị bài ở nhà để hỗ trợ các hoạt động học tập diễn ra các buổi học	4.12
22. Khuyến khích sinh viên tính tích cực, tự giác, chủ động, sáng tạo, đặt vấn đề, làm việc nhóm, thảo luận	4.12
23. Khuyến khích sinh viên thuyết trình, triển khai các hoạt động phản biện giữa các nhóm	4.12
24. Giảng viên có tác phong làm việc nhanh nhẹn, khoa học	4.12
25. Giảng viên có thái độ văn minh, lịch sự trong giao tiếp với người học	4.13
Điểm trung bình toàn Trường	4.11

Căn cứ vào kết quả khảo sát, tất cả các tiêu chí được sinh viên đánh giá hài lòng về hoạt động giảng dạy của giảng viên từ 4.09 đến 4.13. Trong đó, tiêu chí “Giảng viên có thái độ văn minh, lịch sự trong giao tiếp với người học” đánh giá cao nhất nằm trong nhóm tiêu chí “Tác phong sư phạm của giảng viên”. Thấp nhất các tiêu chí nằm trong nhóm tiêu chí “Công tác chuẩn bị giảng dạy, nội dung và phương pháp giảng dạy của giảng viên” là các tiêu chí “Giảng viên chuẩn bị đầy đủ nội dung, phương tiện, hình thức tổ chức... hợp lý trước khi học trực tiếp hoặc trực tuyến”, “Đề cương môn học được cung cấp đầy đủ qua các kênh thông tin”, “Việc phân bổ thời gian dạy lý thuyết và thực hành được phân bổ đều trong quá trình học tập”.

2.2. Kết quả khảo sát

❖ Kết quả khảo sát theo Khoa và toàn trường

Trường đã tiến hành lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên ở 04 Khoa, với 25 tiêu chí và 01 câu hỏi mở đánh giá cho 59 giảng viên tham gia giảng dạy năm học 2022-2023. Từ kết quả khảo sát đối sánh điểm đánh giá trung bình theo các tiêu chí của các Khoa và toàn trường, như sau:

Bảng 3: Đối sánh điểm đánh giá trung bình các tiêu chí của các Khoa và toàn trường

Tiêu chí	Khoa Du lịch học	Khoa Quản lý sự kiện và Công nghệ truyền thông	Khoa Quản trị khách sạn và nhà hàng	Khoa Quản lý lữ hành	Toàn trường
1	4.05	4.13	4.07	4.17	4.09
2	4.03	4.12	4.07	4.15	4.09
3	4.06	4.13	4.10	4.16	4.11
4	4.04	4.14	4.09	4.17	4.11
5	4.05	4.14	4.10	4.17	4.11
6	4.06	4.13	4.09	4.16	4.10
7	4.05	4.13	4.09	4.15	4.11
8	4.06	4.15	4.10	4.17	4.12
9	4.08	4.13	4.09	4.18	4.11
10	4.06	4.14	4.09	4.16	4.11
11	4.07	4.13	4.11	4.17	4.12
12	4.07	4.12	4.09	4.16	4.11
13	4.08	4.13	4.09	4.17	4.12
14	4.06	4.15	4.10	4.17	4.12
15	4.07	4.14	4.11	4.18	4.12
16	4.06	4.15	4.10	4.16	4.11
17	4.08	4.13	4.10	4.18	4.12
18	4.09	4.15	4.10	4.18	4.12

19	4.08	4.13	4.09	4.18	4.12
20	4.07	4.13	4.10	4.17	4.11
21	4.08	4.15	4.11	4.17	4.12
22	4.06	4.15	4.10	4.17	4.12
23	4.09	4.14	4.10	4.18	4.13
24	4.07	4.15	4.11	4.18	4.12
25	4.09	4.17	4.12	4.19	4.13
Điểm TB	4.07	4.15	4.12	4.17	4.11

Qua bảng đối sánh ở trên ta thấy, điểm trung bình toàn trường cho tất cả các tiêu chí là 4.11, điểm trung bình các Khoa từ 4.07 đến 4.17. Trong đó Khoa Quản lý lễ hành có điểm đánh giá cao nhất, điểm trung bình của Khoa là 4.17.

Khoa Quản lý lễ hành có điểm trung bình cao nhất là 4.17, chất lượng giảng dạy được sinh viên đánh giá tốt hơn so với các Khoa khác. Điểm trung bình các tiêu chí nằm trong khoảng 4.15 đến 4.19. Cao nhất là tiêu chí “Giảng viên có thái độ văn minh, lịch sự trong giao tiếp với người học”. Thấp nhất là tiêu chí “Đề cương môn học được cung cấp đầy đủ qua các kênh thông tin”, “Hàm lượng phân bổ kiến thức lý thuyết và thực hành của môn học là hợp lý”.

Tiếp theo, Khoa Quản lý sự kiện và Công nghệ truyền thông có điểm trung bình Khoa là 4.15, điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 4.12 đến 4.17. Cao nhất thuộc về tiêu chí “Giảng viên có thái độ văn minh, lịch sự trong giao tiếp với người học”. Thấp nhất là tiêu chí “Đề cương môn học được cung cấp đầy đủ qua các kênh thông tin” và “Giảng viên tư vấn học tập cho SV ngoài giờ lên lớp (thông qua gặp gỡ, email, zalo, messenger,...)”.

Kế tiếp, Khoa Quản trị khách sạn và nhà hàng điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 4.07 đến 4.12. Điểm trung bình Khoa là 4.12. Cao nhất thuộc về 01 tiêu chí “Giảng viên có thái độ văn minh, lịch sự trong giao tiếp với người học”. Thấp nhất cũng là 02 tiêu chí “Giảng viên chuẩn bị đầy đủ nội dung, phương tiện, hình thức tổ chức... hợp lý trước khi học trực tiếp hoặc trực tuyến”, “Đề cương môn học được cung cấp đầy đủ qua các kênh thông tin”.

Cuối cùng là Khoa Du lịch học, điểm trung bình Khoa là 4.07, điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 4.03 đến 4.09. Cao nhất thuộc về tiêu chí “Phương pháp kiểm tra (bao gồm câu hỏi, thang điểm) đa dạng, đảm bảo tính hợp lệ, độ tin cậy và tính công bằng”, “Khuyến khích sinh viên thuyết trình, triển khai các hoạt động phản biện giữa các nhóm” và “Giảng viên có thái độ văn minh, lịch sự trong giao tiếp với người học”. Thấp nhất là tiêu chí “Đề cương môn học được cung cấp đầy đủ qua các kênh thông tin”.

❖ **Kết quả khảo sát đối với giảng viên ngoài Trường**

Trường đã tiến hành lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên ngoài Trường với 25 tiêu chí và 01 câu hỏi mở đánh giá cho 23 giảng viên tham gia giảng dạy năm học 2022-2023. Từ kết quả khảo sát cho thấy:

Dựa vào điểm trung bình toàn Trường và điểm trung bình các giảng viên so với giá trị trung bình thang đo Likert, sinh viên đánh giá khá tốt về hoạt động giảng dạy của giảng viên. Điểm trung bình các giảng viên sinh viên đánh giá từ 3.87 đến 4.28.

3. Kết luận và đề xuất

3.1. Kết luận

- Kết quả khảo sát của người học về hoạt động hướng dẫn chuyên đề khóa luận cho thấy, sinh viên đánh giá hài lòng ở tất cả các nội dung được khảo sát trong toàn trường. Điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 4.16 đến 4.23.

- Kết quả khảo sát của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên năm học 2022-2023 cho thấy, sinh viên đánh giá hài lòng ở tất cả các nội dung được khảo sát trong toàn trường. Điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 4.09 đến 4.13.

- Nhóm tiêu chí về “Tác phong sư phạm của giảng viên” có hai tiêu chí là “Giảng viên có thái độ văn minh, lịch sự trong giao tiếp với người học” và “Giảng viên có tác phong làm việc nhanh nhẹn, khoa học” được sinh viên đánh giá cao nhất với điểm trung bình lần lượt là 4.13 và 4.12. Điều này cho thấy sinh viên hài lòng về tác phong và thái độ làm việc của giảng viên.

- Nhóm tiêu chí về “Năng lực của giảng viên trong tư vấn và tổ chức, hướng dẫn hoạt động của người học” đều được sinh viên đánh giá 4.12.

- Trong đó, có 2 tiêu chí “Giảng viên chuẩn bị đầy đủ nội dung, phương tiện, hình thức tổ chức... hợp lý trước khi học trực tiếp hoặc trực tuyến”, “Đề cương môn học được

cung cấp đầy đủ qua các kênh thông tin” có điểm trung bình là 4.09 thấp nhất trong các tiêu chí đánh giá. Trong thời gian tới các giảng viên trong trường cần cải tiến hơn nữa chất lượng giảng dạy đối với các tiêu chí này.

- Chất lượng giảng dạy của giảng viên Khoa Quản lý lữ hành được sinh viên đánh giá cao nhất với điểm trung bình là 4.17.

3.2. Đề xuất

Dựa trên những kết quả và ý kiến trong quá trình khảo sát của sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên năm học 2022-2023, Nhà trường có thể tham khảo một số giải pháp để càng ngày càng cải thiện hơn về chất lượng giảng dạy như sau:

- Tăng cường công tác rà soát và cập nhật đề cương các học phần trong chương trình đào tạo, thống nhất các nội dung giảng dạy, hình thức kiểm tra đánh giá, chuẩn đầu ra học phần giữa các giảng viên giảng dạy cùng một học phần.

- Nhà trường cần đầu tư trang thiết bị và hệ thống để giảng viên có thể cập nhật toàn bộ nội dung và kế hoạch giảng dạy học phần cho sinh viên, sử dụng các phương tiện hiện đại và đa dạng hình thức tổ chức quá trình giảng dạy để chất lượng giảng dạy ngày càng tốt hơn và có thể áp dụng hiệu quả và lâu dài.

- Khoa/Bộ môn và giảng viên tiếp tục công tác cập nhật nội dung bài giảng; thiết kế bài giảng phù hợp nhu cầu lao động của thị trường; công khai đề cương môn học, hình thức kiểm tra, đánh giá cũng như kế hoạch giảng dạy học phần tới sinh viên từ đầu kế hoạch giảng dạy.

Nơi nhận:

- Ban ĐT&CTSV;
- Các Khoa;
- Lưu: VT, TDL. LTPU.

HIỆU TRƯỞNG

Trần Hữu Tuấn