

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả khảo sát của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên học kỳ I năm học 2017-2018**

Quá trình lấy ý kiến của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên luôn lấy người học làm trung tâm. Để đáp ứng được nhu cầu lao động như hiện nay, người học cần trang bị những kiến thức cần thiết và kỹ năng mềm từ khi còn ngồi trên ghế nhà trường. Qua đó, Ban Lãnh đạo Khoa có những biện pháp điều chỉnh và thay đổi phương pháp giảng dạy của giảng viên, nội dung chương trình dạy học phù hợp với tức yếu của thị trường lao động cạnh tranh ngày càng gay gắt.

Quá trình tổ chức thực hiện và kết quả lấy ý kiến phải hỏi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên học kỳ I năm học 2017-2018 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 K48, K49, K50 và K51 của Khoa Du lịch – Đại học Huế và thực hiện vào tháng 02 và 03 năm 2018.

##### **1.2. Nội dung và công cụ khảo sát**

Phiếu khảo sát bao gồm 18 tiêu chí và 4 câu hỏi mở.

- Nội dung 4 câu hỏi mở như sau:

Câu 1: Điều mà bạn thích nhất về hoạt động giảng dạy môn học này?

Câu 2: Điều bạn không thích nhất trong hoạt động giảng dạy môn học này?

Câu 3: Bạn có đề xuất gì đối với giảng viên giảng dạy môn học này?

Câu 4: Các ý kiến đóng góp khác để giúp hoạt động dạy - học đạt kết quả tốt hơn.

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

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Phân vân	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý

Số liệu được thu thập thông qua hình thức khảo sát trực tuyến trên hệ thống xem điểm của Khoa.

### **1.3. Các bước thực hiện**

Tổ Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục đã trực tiếp lấy ý kiến phản hồi của sinh 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 bộ môn.
- Thống kê ý kiến phản hồi của toàn Khoa.
- Báo cáo tổng kết về việc lấy ý kiến phản hồi của Khoa học kỳ I năm học 2017-2018.

## **2. Kết quả ý kiến phản hồi của sinh viên**

### **2.1. Đánh giá chung**

Do chương trình thực hiện lấy ý kiến là khảo sát trực tuyến, nên toàn bộ dữ liệu thu về đều phục vụ cho việc đánh giá và không có dữ liệu bị lỗi. Số phiếu dữ liệu thu về là 10507/1920 sinh viên tham gia đánh giá cho 58 giảng viên.

Căn cứ vào kết quả khảo sát, các tiêu chí về “Hoạt động giảng dạy”, sinh viên tham gia đánh giá gần như hài lòng. Tiêu chí “Giảng viên quan tâm giáo dục tư cách, phẩm chất nghề nghiệp của người học”, “Giảng viên sử dụng hiệu quả phương tiện dạy học” có mức điểm trung bình là 3.83. Nhóm tiêu chí về “Hoạt động kiểm tra, đánh giá các kết quả học tập” có tiêu chí “Kết quả học tập của người học được đánh giá bằng nhiều hình thức phù hợp với tính chất và đặc thù môn học” điểm trung bình là 3.83. Nhóm tiêu chí về “Chương trình môn học” có tiêu chí “Thời lượng môn học được phân bổ hợp lý cho các hình thức học tập” có điểm trung bình là 3.83. Tuy nhiên, hai học kỳ liên tiếp nhóm tiêu chí về “Tổ chức thực hiện môn học”, sinh viên lại đánh giá thấp, 3.74 là điểm trung bình cho các tiêu chí “Các trang thiết bị tại giảng đường đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập”, “Giảng đường đáp ứng yêu cầu của môn học”.

### **2.2. Kết quả khảo sát**

- Kết quả khảo sát đối với giảng viên trong Khoa:

Kết quả thực hiện như sau:

Khoa đã tiến hành lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên ở 5 bộ môn, với 18 tiêu chí và 4 câu hỏi mở đánh giá cho 37 giảng viên tham gia giảng dạy vào học kỳ I năm học 2017-2018.

Từ kết quả khảo sát cho thấy:

Dựa vào điểm trung bình toàn Khoa và điểm trung bình các bộ môn so với giá trị trung bình thang đo Likert, sinh viên đánh giá khá tốt về hoạt động giảng dạy của giảng viên.

Trong đó, bộ môn Lữ hành có điểm trung bình bộ môn là 3.89 và bộ môn Quản lý sự kiện và Marketing dịch vụ có điểm trung bình bộ môn là 3.87, chất lượng giảng dạy được sinh viên đánh giá tốt hơn so với các bộ môn khác.

- Kết quả khảo sát đối với giảng viên ngoài Khoa:

Khoa đã tiến hành lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên ngoài Khoa với 18 tiêu chí và 4 câu hỏi mở đánh giá cho 21 giảng viên tham gia giảng dạy ở học kỳ I năm học 2017-2018. Từ kết quả khảo sát cho thấy:

Dựa vào điểm trung bình toàn Khoa 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. Trong đó, có hai giảng viên mời tham gia giảng dạy có điểm trung bình tất cả các tiêu chí được sinh viên đánh giá rất cao (điểm trung bình các câu hỏi trên 4 điểm). Sự dày dặn, nhiệt tình và kinh nghiệm giảng dạy là yếu tố tạo nên sự hài lòng của sinh viên về phương pháp giảng dạy của giảng viên. Bên cạnh đó, có một số giảng viên trẻ được sinh viên đánh giá chưa tốt ở một số các tiêu chí.

Đây là cơ sở để Khoa mời các giảng viên ngoài Khoa tham gia giảng dạy cho các học kỳ tiếp theo.

### **2.3. Đối sánh điểm trung bình các tiêu chí của các bộ môn qua hai học kỳ (HK II 2016-2017 và HK I 2017-2018):**

Từ kết quả khảo sát cho thấy, mức điểm đánh giá trung bình cho từng tiêu chí của cả Khoa đều tăng so với học kỳ trước. Mức điểm trung bình học kỳ II năm học 2016-2017 dao động từ 3.55 đến 3.66, trong khi đó học kỳ I năm học 2017-2018 có mức điểm trung bình dao động từ 3.74 đến 3.83. Nhưng, có một Bộ môn lại có một tiêu chí giảm sút so với học kỳ trước. Cụ thể:

- Bộ môn Du lịch học, điểm trung bình của 18 tiêu chí của học kỳ này đều tăng. Học kỳ II năm học 2016-2017 điểm trung bình dao động từ 3.53 đến 3.63. Học kỳ I năm học 2017-2018 điểm trung bình dao động từ 3.73 đến 3.85.

- Bộ môn Quản lý sự kiện và Marketing dịch vụ, điểm trung bình 18 tiêu chí của học kỳ I năm học 2017-2018 (dao động từ 3.76 đến 3.89) cao hơn so với học kỳ II năm học 2016-2017 (dao động từ 3.55 đến 3.69).
- Bộ môn Công nghệ thông tin & Truyền thông trong Du lịch, có kết quả tương tự hai bộ môn trên, điểm trung bình 18 tiêu chí của học kỳ I năm học 2017-2018 (dao động từ 3.66 đến 3.75) tăng ít so với học kỳ II năm học 2016-2017 (dao động từ 3.57 đến 3.63).
- Bộ môn Khách sạn – Nhà hàng, có tiêu chí 4 “Mục tiêu của môn học nêu rõ kiến thức và kỹ năng người học cần đạt được” thuộc về nhóm “Chương trình môn học” có điểm điểm trung bình học kỳ I năm học 2017-2018 giảm sút so với học kỳ II năm học 2016-2017, tỷ lệ giảm là 0.1 điểm. Các tiêu chí còn lại đều tăng lên so với học kỳ trước. Học kỳ II năm học 2016-2017 điểm trung bình dao động từ 3.71 đến 3.84. Học kỳ I năm học 2017-2018 điểm trung bình dao động từ 3.79 đến 3.93.
- Bộ môn Lễ hành, điểm trung bình 18 tiêu chí tăng lên nhiều so với học kỳ trước. Học kỳ II năm học 2016-2017, điểm trung bình dao động từ 3.48 đến 3.64. Học kỳ I năm học 2017-2018, điểm trung bình dao động từ 3.81 đến 3.91.

### **3. Kết luận và đề xuất**

#### **3.1. Kết luận**

- Kết quả khảo sát của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên Học kỳ I năm học 2017-2018 cho thấy, sinh viên đánh giá khá cao ở tất cả các nội dung được khảo sát. Mức điểm trung bình của các bộ môn cao hơn học kỳ trước. Đây là điều đáng mừng, cho thấy sự quan tâm và nỗ lực của ban Lãnh đạo Khoa trong việc thay đổi hoạt động giảng dạy của giảng viên, bên cạnh những hoạt động liên quan đến việc học tập của sinh viên. Tăng cường hoạt động “học đi đôi với thực hành”, lấy kiến thức áp dụng vào thực tế thông qua thử nghiệm các tour du lịch giáo dục hay trải nghiệm mới phương pháp “học cùng cộng đồng”, mang tính chất đặc thù của Khoa Du lịch.
- Riêng Bộ môn Khách sạn – Nhà hàng có một tiêu chí giảm sút từ 3.84 xuống 3.83 về “Mục tiêu của môn học nêu rõ kiến thức và kỹ năng người học cần đạt được”. Ban Lãnh đạo Khoa và bộ môn chú ý để có biện pháp khắc phục trong những học kỳ tiếp theo.
- Đối với nội dung “Tổ chức thực hiện môn học”, các tiêu chí về “Giảng đường đáp ứng yêu cầu của môn học”, “Các trang thiết bị tại giảng đường đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập”, “Bạn được hỗ trợ kịp thời trong quá trình học môn này”, sinh viên đánh giá thấp trong hai học kỳ liên tục. Điều này cho thấy, cơ sở vật chất vẫn chưa được nâng cấp

các hệ thống trang thiết bị phục vụ học tập. Nhất là, vấn đề máy chiếu không ổn định, duy trì hoạt động ảnh hưởng đến chất lượng giảng dạy của giảng viên và quá trình học tập của sinh viên.

### **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 học kỳ I năm học 2017-2018. Khoa cần có những biện pháp khắc phục sau:

- Tổ Đào tạo – CTSV cần theo dõi kế hoạch giảng dạy của giảng viên trong suốt học kỳ.
- Các bộ môn phối hợp với Tổ Đào tạo – CTSV rà soát, đánh giá và cập nhật chương trình đào tạo thường xuyên, bắt kịp được xu thế của các nhà tuyển dụng.
- Tổ TC-HC cần tiến hành nâng cấp và sửa chữa các trang thiết bị giảng đường như máy chiếu, ánh sáng, bàn ghế, hệ thống âm thanh... Có kế hoạch định kỳ kiểm tra, giám sát và kịp thời thay thế các thiết bị hư hỏng. Thường xuyên bảo dưỡng các máy chiếu hoạt động hiệu quả góp phần thành công vào các tiết dạy.

#### **Nơi nhận:**

- Ban KT&ĐBCLGD;
- Lưu: VT, KDL.

**TUQ. GIÁM ĐỐC  
KHOA TRƯỞNG**

*(Đã ký)*

**Trần Hữu Tuấn**