



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	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: <http://hat.hueuni.edu.vn/xemdiem>

### 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 II 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. Tổng số phiếu dữ liệu thu về là 7655/1453 sinh viên tham gia đánh giá cho 42 giảng viên.

Căn cứ vào kết quả khảo sát, các tiêu chí về “Hoạt động giảng dạy” được sinh viên đánh giá khá cao. Tiêu chí “Giảng viên quan tâm giáo dục tư cách, phẩm chất nghề nghiệp của người học”, có mức điểm trung bình cao nhất là 3.74. Các tiêu chí “Bạn hiểu về vấn đề truyền tải trên lớp”, “Giảng viên sử dụng hiệu quả phương tiện dạy học”, “Giảng viên tạo cơ hội để bạn chủ động tham gia vào quá trình học tập” có mức điểm trung bình là 3.73. Nhóm tiêu chí về “Hoạt động kiểm tra, đánh giá kết quả học tập” có tiêu chí “Nội dung kiểm tra đánh giá được các kiến thức và kỹ năng mà người học phải đạt được theo yêu cầu” điểm trung bình là 3.73. Trong đợt khảo sát này, nhóm tiêu chí về “Tổ chức thực hiện môn học” có mức điểm trung bình thấp nhất. Cụ thể là, tiêu chí “Bạn được hỗ trợ kịp thời trong quá trình môn học này” điểm trung bình là 3.68. Điểm trung bình tiêu chí “Các trang thiết bị tại giảng đường đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập” là

3.66. Cuối cùng là tiêu chí “Giảng đường đáp ứng yêu cầu môn học” điểm trung bình là 3.63. Vào học kỳ hè năm học 2017-2018, Khoa đã tiến hành sửa chữa và bổ sung các trang thiết bị tại các phòng học như sơn tường, máy chiếu, hệ thống âm thanh,... đem lại không gian sạch sẽ và đầy đủ phục vụ việc học của sinh viên. Ngoài ra, Khoa đầu tư và lắp đặt thêm hệ thống máy tính phục vụ sinh viên thực hành.

## **2.2. Kết quả khảo sát**

### **▼ Kết quả khảo sát đối với giảng viên trong Khoa:**

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 31 giảng viên tham gia giảng dạy vào học kỳ II 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. Tất cả các tiêu chí của các bộ môn được sinh viên đánh giá trên 3.40 (theo thang điểm 5).

Trong đó, bộ môn Lữ hành có điểm trung bình bộ môn là 3.82, chất lượng giảng dạy được sinh viên đánh giá tốt hơn so với các bộ môn khác. Điểm trung bình các tiêu chí nằm trong khoảng 3.71 đến 3.87. Cao nhất là tiêu chí về “Nội dung kiểm tra đánh giá được các kiến thức và kỹ năng mà người học phải đạt được theo yêu cầu”.

Bộ môn Công nghệ thông tin & Truyền thông trong du lịch – dịch vụ điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 3.72 đến 3.78. Điểm trung bình bộ môn là 3.76. Cao nhất thuộc về bốn tiêu chí “Các tài liệu phục vụ môn học được cập nhật”, “Giảng viên hướng dẫn cho bạn phương pháp học tập khi bắt đầu học”, “Giảng viên tạo cơ hội để bạn chủ động tham gia vào quá trình học tập” và “Bạn hiểu những vấn đề được truyền tải trên lớp”.

Bộ môn Du lịch học có điểm trung bình bộ môn là 3.75, điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 3.67 đến 3.78. Tiêu chí về “Bạn hiểu những vấn đề được truyền tải trên lớp” đạt số điểm cao nhất.

Tiếp đến, Bộ môn Quản lý sự kiện và Marketing dịch vụ có điểm trung bình là 3.73. Điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 3.67 đến 3.78. Sinh viên đánh giá tiêu chí về “Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp bạn phát triển tư duy” với số điểm cao nhất.

Cuối cùng là Bộ môn Khách sạn – Nhà hàng có điểm trung bình là 3.59. Các tiêu chí có điểm trung bình dao động ở mức từ 3.45 đến 3.67.

▼ **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 11 giảng viên tham gia giảng dạy ở học kỳ II năm học 2017-2018. Từ kết quả khảo sát cho thấy:

So với kết quả điểm trung bình toàn Khoa (điểm trung bình toàn Khoa là 3.71), kết quả đánh giá của sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên ngoài Khoa nhìn chung thấp hơn mức điểm đánh giá của các giảng viên giảng dạy của Khoa. Chỉ có ba giảng viên có kết quả khảo sát trên mức điểm trung bình của Khoa. Các giảng viên còn lại có mức điểm trung bình từ 3.30 đến 3.66. Trong đó có hai giảng viên có điểm trung bình thấp hơn 3.40. Đây là những học phần về giáo dục đại cương, qua cuộc khảo sát các câu hỏi định tính, sinh viên cho rằng các học phần này chưa áp dụng vào thực tiễn, còn mang nặng lý thuyết và không gần với ngành học. Vì thế, sinh viên đánh giá không cao chất lượng giảng dạy của các giảng viên ngoài Khoa.

### **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 II năm học 2017-2018 cho thấy, sinh viên đánh giá khá cao ở tất cả các nội dung được khảo sát. Riêng chỉ có hai giảng viên ngoài Khoa, sinh viên đánh giá thấp ở một số tiêu chí.

- Từ những kết quả khảo sát, đối với nội dung “Tổ chức thực hiện môn học” sinh viên luôn đánh giá thấp so với các nội dung “Chương trình môn học”, “Hoạt động giảng dạy” và “Hoạt động kiểm tra, đánh giá kết quả học tập”. Khoa đã tiến hành sửa chữa giảng đường, lắp lại hệ thống máy chiếu các phòng học, màn che chắn sáng, tăng cường trang thiết bị phù hợp với hoạt động giảng dạy của giảng viên.

- Bên cạnh đó, trong học kỳ II năm học 2017-2018, nhóm tiêu chí về “Hoạt động giảng dạy của giảng viên” được sinh viên đánh giá cao nhất so với các nhóm tiêu chí còn lại. Mặc dù tuổi đời và tuổi nghề còn trẻ, nhưng các giảng viên đã nhiệt tình, hăng say, truyền tải những kiến thức và nhiệt huyết cho các em sinh viên theo đuổi đam mê với ngành nghề mình đã chọn. Có thể khẳng định, chất lượng giảng dạy của giảng viên đang dần được nâng cao hơn. Ngoài ra, để đáp ứng nhu cầu của xã hội hiện nay, Khoa đã tiến hành

mở rộng liên kết các doanh nghiệp, với mục đích hiện thực hóa giảng dạy và thực tập thực tế theo cơ chế đào tạo đặc thù của ngành du lịch.

### **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 II năm học 2017-2018. Khoa cần có những đề xuất như sau:

- Tổ Đào tạo-CTSV cần theo dõi kế hoạch giảng dạy của giảng viên trong suốt học kỳ.
- Trung tâm thực hành và Liên kết doanh nghiệp cần mở rộng liên kết các doanh nghiệp lớn trong tương lai, tạo điều kiện cho sinh viên thực tập, làm việc, bắt kịp xu hướng phát triển của xã hội.
- Tổ TC-HC 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 trong các phòng học. Nhất là các phòng học lớn.

**Nơi nhận:**

- Ban KT&ĐBCLGD;
- Lưu: VT, KDL.

**TUQ. GIÁM ĐỐC  
KHOA TRƯỞNG**

*(Đã ký)*

**Trần Hữu Tuấn**