



BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG

Địa chỉ: số 02 Điện Biên Phủ, P. Vĩnh Hòa, Nha Trang, Khánh Hòa
Website: www.ntc.edu.vn

QUY TRÌNH
Thu thập và xử lý các phản hồi của người học sau tốt nghiệp
Mã số: QT.14/ĐT



	Người biên soạn	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Chức danh	Giảng viên P.ĐT, QLKH7HTQT	PT.Phòng ĐT, QLKH&HTQT	Hiệu trưởng
Chữ ký			
Họ và tên	Nguyễn Thị Phương Thảo	Lê Văn Trọng	Nguyễn Doãn Thành

Khánh Hòa, tháng 02 năm 2023

TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG	QUY TRÌNH Thu thập và xử lý các phản hồi của người học sau khi tốt nghiệp	Mã tài liệu: QT.14/ĐT Phiên bản: Ngày ban hành: / /2023
--------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Mục đích

Quy trình này quy định về cách thức thực hiện công tác khảo sát người học (gọi tắt là HSSV) sau tốt nghiệp. Trên cơ sở kết quả khảo sát giúp Ban Giám hiệu Nhà trường có cơ sở xây dựng chiến lược mở rộng các hoạt động tuyển sinh, cơ cấu ngành, nghề, tăng cường các nguồn lực nhằm nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này thực hiện nhằm khảo sát HSSV sau tốt nghiệp tại Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang.

II. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Căn cứ Luật giáo dục nghề nghiệp;
- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015;
- Thông tư số 12/2017/TT-BLĐTBXH ngày 20/4/2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành Thông tư quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;
- Thông tư số 35/2021/TT-BLĐTBXH ngày 08/6/2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định tiêu chí và quy trình đánh giá, công nhận trường cao đẳng chất lượng cao;
- Thông tư số 15/2017/TT-BLĐTBXH ngày 30/12/2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định tiêu chí, tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục nghề nghiệp;
- Căn cứ công văn số 23/TCĐN-KĐCL 26/01/2018 của Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp về việc hướng dẫn đánh giá tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cơ sở GDNN năm 2018;
- Thông tư số 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30 tháng 3 năm 2022 của Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội quy định việc tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô-đun hoặc tín chỉ;
- Căn cứ các Quy chế, quy định, các văn bản hiện hành của Nhà trường.

III. DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT:

HSSV	Học sinh, sinh viên
CSVC	Cơ sở vật chất
CLĐT	Chất lượng đào tạo
TN	Tốt nghiệp
P.CTHSSV	Phòng Công tác học sinh, sinh viên
P.ĐT, QLKH&HTQT	Phòng Đào tạo, Quản lý khoa học và Hợp tác quốc tế

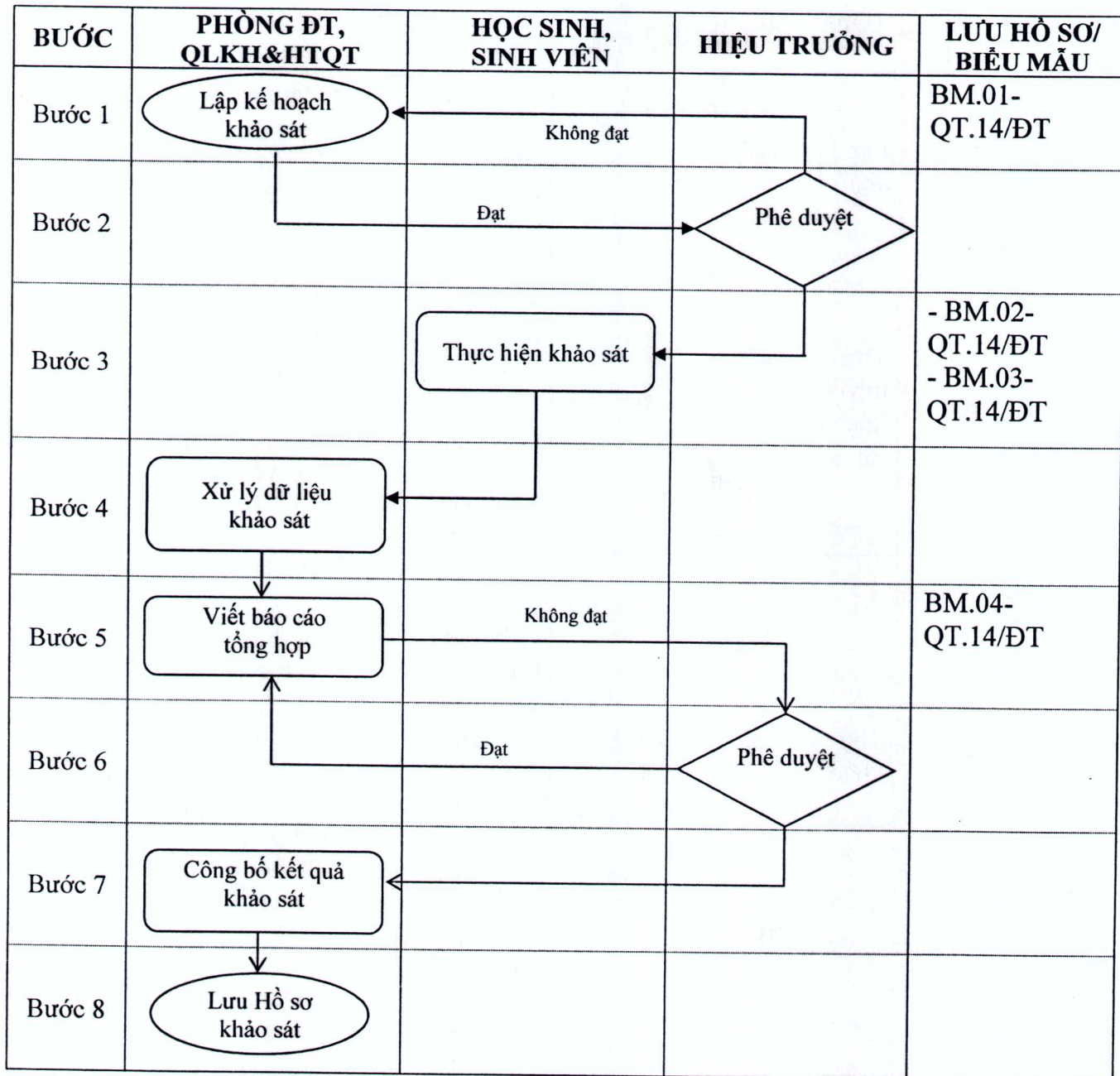
IV. ĐỊNH NGHĨA

Khảo sát mức độ hài lòng của người học sau tốt nghiệp là quá trình thu thập thông tin dữ liệu từ người học về chất lượng đào tạo theo các chương trình đào tạo của Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang, đáp ứng được yêu cầu của người học thông qua phiếu khảo sát.

TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG	QUY TRÌNH Thu thập và xử lý các phản hồi của người học sau khi tốt nghiệp	Mã tài liệu: QT.14/ĐT Phiên bản: Ngày ban hành: / /2023
----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Lưu đồ quy trình



TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG	QUY TRÌNH Thu thập và xử lý các phản hồi của người học sau khi tốt nghiệp	Mã tài liệu: QT.14/ĐT Phiên bản: Ngày ban hành: / /2023
----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

2. Diễn giải quy trình thực hiện

TT	Bước công việc	Quá trình	Thời gian đáp ứng	Mô tả	Lưu hồ sơ/ Biểu mẫu
1	Bước 1	Lập kế hoạch khảo sát	05	Căn cứ kế hoạch đào tạo và tiến độ đào tạo, hàng năm Phòng ĐT, QLKH&HTQT lập kế hoạch khảo sát người học sau tốt nghiệp	Kế hoạch khảo sát: BM.01- QT.14/ĐT
2	Bước 2	Trình, phê duyệt kế hoạch khảo sát	03	- Phòng Đào tạo trình Hiệu trưởng phê duyệt kế hoạch khảo và phiếu khảo sát chất lượng HSSV của nhà trường để thực hiện. Nếu được phê duyệt thì chuyển đến bước 3, ngược lại thì quay trở về bước 2 để chỉnh sửa lại kế hoạch, phiếu khảo sát.	Phiếu khảo sát: BM.02- QT.14/ĐT
3	Bước 3	Thực hiện khảo sát	Tháng 4, tháng 5	Căn cứ kế hoạch khảo sát đã lập, Phòng ĐT, QLKH&HTQT phối hợp với phòng CTHSSV, Khoa chuyên ngành gửi phiếu khảo sát đến các doanh nghiệp có sử dụng sinh viên sau tốt nghiệp của Nhà trường hoặc thực hiện khảo sát online trên các nền tảng công nghệ. Phiếu được phát và thu hồi sau 10 ngày làm việc.	Biên bản giao nhận: BM.03- QT.14/ĐT
4	Bước 4	Xử lý dữ liệu khảo sát	10 ngày	Cán bộ được phân công của Phòng ĐT, QLKH&HTQT nhận phiếu khảo sát đã được nhận điền đầy đủ thông tin từ các đơn vị, ký biên bản giao nhận với đại diện các đơn vị. Phiếu được phân tích, xử lý số liệu và tổng kết từ ngày thu hồi phiếu.	
5	Bước 5	Viết báo cáo tổng hợp	05	Căn cứ kết quả xử lý dữ liệu, Phòng ĐT, QLKH&HTQT tiến hành báo cáo tổng hợp theo mẫu	Báo cáo khảo sát: BM.04- QT.14/ĐT
6	Bước 6	Phê duyệt báo cáo khảo	02	Phòng ĐT, QLKH&HTQT sau khi tổng hợp kết quả khảo sát	

TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG	QUY TRÌNH Thu thập và xử lý các phản hồi của người học sau khi tốt nghiệp	Mã tài liệu: QT.14/ĐT Phiên bản: Ngày ban hành: / /2023
----------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

TT	Bước công việc	Quá trình	Thời gian đáp ứng	Mô tả	Lưu hồ sơ/ Biểu mẫu
		sát		trình Hiệu trưởng phê duyệt	
7	Bước 7	Công bố kết quả khảo sát	02	Báo cáo tổng hợp được phê duyệt, Cán bộ được phân công của Phòng ĐT, QLKH&HTQT gửi báo cáo đến các đơn vị liên quan.	
8	Bước 8	Lưu Hồ sơ khảo sát	Sau khi hoàn thiện báo cáo 01 ngày	Cán bộ Phòng ĐT, QLKH&HTQT lưu hồ sơ khảo sát theo quy định hiện hành để phục vụ xây dựng cơ sở dữ liệu kiểm định chất lượng giáo dục và công tác đánh giá khác (nếu có).	

VI. CÁC BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Kế hoạch khảo sát	BM.01-QT.14/ĐT
2	Phiếu khảo sát	BM.02-QT.14/ĐT
3	Biên bản giao nhận	BM.03-QT.14/ĐT
4	Báo cáo kết quả khảo sát	BM.04-QT.14/ĐT

**PHỤ LỤC SỐ 01: KẾ HOẠCH
KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN SAU TỐT NGHIỆP**

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /KH-CĐDLNT

Khánh Hòa, ngày tháng năm 20..

**KẾ HOẠCH
Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên sau tốt nghiệp
năm học**

Căn cứ Quyết định số /QĐ-CĐDLNT, ngày ...tháng ...năm 20...của Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang về việc ban hành Quy định hệ thống bảo đảm chất lượng;

Nhà trường lập Kế hoạch thu thập và xử lý các phản hồi của người học sau tốt nghiệp năm học 20...-20... như sau:

1. Mục đích, yêu cầu

1.1. Mục đích

Nhằm nắm bắt tình hình của HSSV tốt nghiệp hàng năm về mức độ hài lòng về quá trình đào tạo trong Nhà trường. Để từ đó, nghiên cứu, xem xét, điều chỉnh cơ cấu ngành, nghề đào tạo cũng như xây dựng chương trình đào tạo, cập nhật nội dung chương trình giảng dạy với mục đích nâng cao chất lượng đào tạo.

1.2. Yêu cầu

Việc khảo sát, báo cáo kết quả phải đảm bảo khách quan, trung thực; thể hiện rõ phương pháp, quy trình điều tra của HSSV tốt nghiệp, đánh giá mức độ hài lòng của các đơn vị đối với HSSV được nhà trường đào tạo và cũng là minh chứng về việc thực hiện để phục vụ công tác kiểm tra, xác thực thông tin theo yêu cầu.

2. Nội dung

TT	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian
1	Lập kế hoạch khảo sát	Phòng ĐT, QLKH&HTQT	Phòng CTHSSV	Từ ... đến ...
2	Tổ chức khảo sát	Phòng ĐT, QLKH&HTQT	Phòng CTHSSV Khoa chuyên môn	Từ ... đến ...
3	Xử lý dữ liệu	Phòng ĐT, QLKH&HTQT	Phòng ĐT, QLKH&HTQT	Từ ... đến ...
4	Báo cáo tổng hợp	Phòng ĐT, QLKH&HTQT	Phòng ĐT, QLKH&HTQT	Từ ... đến ...

3. Tổ chức thực hiện

Phòng ĐT, QLKH&HTQT chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức công tác khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên Nhà trường sau tốt nghiệp./.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (b/c);
- Các đơn vị trong trường;
- Lưu: VT, ĐT;....(...)

HIỆU TRƯỞNG

PHỤ LỤC SỐ 02: PHIẾU KHẢO SÁT NGƯỜI HỌC

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG

PHIẾU KHẢO SÁT NGƯỜI HỌC

Dùng để khảo sát người học sau tốt nghiệp tại Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang

Để không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo, Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang tổ chức khảo sát người học về các hoạt động của Nhà trường. Nhà trường rất mong nhận được những ý kiến phản hồi khách quan, trung thực của người học sau tốt nghiệp. Mọi ý kiến đóng góp của các bạn sẽ giúp nhà trường ngày càng nâng cao chất lượng đào tạo để cung cấp nguồn nhân lực y tế có chất lượng cao đáp ứng nhu cầu phát triển của xã hội.

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của các bạn!

Thời gian khảo sát :/...../.....

A. Thông tin cá nhân:

Họ và tên: (Không bắt buộc):

B. Thang đánh giá:

1 = Hoàn toàn không đồng ý 2 = Không đồng ý 3 = Phân vân 4 = Đồng ý 5 = Hoàn toàn đồng ý

C. Ý kiến góp ý:

Bạn hãy đọc kỹ các nội dung trong bảng dưới đây, dùng 1 trong 5 mức của thang đánh giá ở mục B để khoanh tròn vào 1 số phù hợp nhất với lựa chọn của bạn.

Nội dung đánh giá		Khoanh tròn vào số phù hợp nhất				
I. Mục tiêu, quản lý và tài chính						
1. Mục tiêu, quản lý						
1	Mục tiêu và sứ mạng của Trường được ban hành và công bố công khai trên website của Trường.	1	2	3	4	5
2	Mục tiêu của chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu của cơ sở đào tạo.	1	2	3	4	5
2. Tài chính						
3	Hàng năm Trường xác định mức chi tối thiểu cho một người học.	1	2	3	4	5
4	Người học được tạo điều kiện tham gia đóng học phí và các khoản khác theo quy định, thuận lợi, nhanh gọn.	1	2	3	4	5
II. Hoạt động đào tạo						
5	Quy chế tuyển sinh của Trường được ban hành theo quy định của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.	1	2	3	4	5
6	Thông báo tuyển sinh: chỉ tiêu tuyển sinh và kế hoạch tuyển sinh được công bố công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.	1	2	3	4	5
7	Quyết định phê duyệt danh sách trúng tuyển được niêm yết công khai trên bảng tin Trường.	1	2	3	4	5
8	Trường có kế hoạch đào tạo chi tiết cho từng lớp, từng khóa học của mỗi ngành hoặc nghề, theo từng học kỳ, năm học.	1	2	3	4	5

9	Trường có kế hoạch đào tạo chi tiết đến từng mô đun/môn học.	1	2	3	4	5
10	Điều kiện tiên quyết và trình tự các môn học được phân bổ trong chương trình đào tạo hợp lý.	1	2	3	4	5
11	Số môn học tự chọn trong chương trình đào tạo đa dạng, đáp ứng nhu cầu học tập khác nhau của người học.	1	2	3	4	5
12	Số tín chỉ của các môn học bắt buộc trong chương trình đào tạo là hợp lý.	1	2	3	4	5
13	Tỷ lệ phân bổ giữa lý thuyết và thực hành trong chương trình đào tạo là hợp lý.	1	2	3	4	5
14	Nhà giáo có phương pháp giảng dạy phù hợp với nội dung từng bài trong mô đun/môn học.	1	2	3	4	5
15	Nhà giáo thường xuyên đổi mới phương pháp dạy học theo hướng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu và tinh thần hợp tác của người học.	1	2	3	4	5
16	Nhà giáo thường xuyên giao các bài tập lớn, tổ chức hoạt động nhóm giúp người học phát huy tính tích cực, tự giác, năng động, khả năng làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.	1	2	3	4	5
17	Nhà giáo có sử dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy (bài giảng điện tử, phần mềm mô phỏng thực hành).	1	2	3	4	5
18	Trường phối hợp với đơn vị sử dụng lao động trong việc tổ chức, hướng dẫn cho người học thực hành, thực tập tại đơn vị sử dụng lao động.	1	2	3	4	5
19	100% người học trước khi tốt nghiệp đều được thực hành tại đơn vị sử dụng lao động phù hợp với ngành, nghề đào tạo.	1	2	3	4	5
20	Trường có hồ sơ người học đủ và đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
21	Trường ban hành đầy đủ các quy định về kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp, đánh giá kết quả học tập, rèn luyện, cấp văn bằng, chứng chỉ theo quy định.	1	2	3	4	5
22	Đánh giá kết quả học tập của người học có sự tham gia của đơn vị sử dụng lao động và theo quy định đặc thù của ngành.	1	2	3	4	5
23	Cơ sở thực tập đa dạng, giúp người học có cơ hội được học, được làm và vững vàng tay nghề trước khi ra trường.	1	2	3	4	5
24	Các hình thức kiểm tra, đánh giá kết quả học tập phù hợp mô đun/môn học.	1	2	3	4	5
25	Nội dung kiểm tra, đánh giá phù hợp với các kiến thức và kỹ năng môn học/mô đun.	1	2	3	4	5
26	Công tác kiểm tra đánh giá đảm bảo nghiêm túc, khách quan, chính xác và công bằng.	1	2	3	4	5
27	Hàng năm, trường có kế hoạch và thực hiện giám sát dự giờ thường xuyên và đột xuất đối với nhà giáo.	1	2	3	4	5
28	Trường có hướng dẫn và tổ chức thực hiện về đào tạo liên thông theo quy định.	1	2	3	4	5

III. Nhà giáo, cán bộ quản lý và nhân viên

29	Đội ngũ nhà giáo của trường tham gia giảng dạy đạt chuẩn về chuyên môn, nghiệp vụ.	1	2	3	4	5
30	Nhà giáo, cán bộ quản lý, viên chức và người lao động thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định.	1	2	3	4	5

IV. Chương trình, giáo trình

31	Trường có đầy đủ chương trình đào tạo các chuyên ngành hoặc nghề mà trường đào tạo.	1	2	3	4	5
32	Chương trình đào tạo các hệ của Trường được xây dựng theo các quy định hiện hành do Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành.	1	2	3	4	5
33	Trường có đủ giáo trình các mô đun/môn học của từng chương trình đào tạo.	1	2	3	4	5
34	Giáo trình cụ thể hóa yêu cầu về nội dung kiến thức, kỹ năng của từng mô đun/môn học trong chương trình đào tạo.	1	2	3	4	5
35	Nội dung giáo trình phù hợp để thực hiện phương pháp dạy học tích cực.	1	2	3	4	5
36	Nội dung giáo trình đảm bảo phù hợp với mục tiêu chương trình đào tạo và mang tính cập nhật, hiện đại.	1	2	3	4	5

V. Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo và Thư viện

37	Nhà trường có đủ phòng học, phòng thí nghiệm, xưởng thực hành, ... theo quy định.	1	2	3	4	5
38	Hệ thống điện, nước đảm bảo quy chuẩn xây dựng và yêu cầu đào tạo.	1	2	3	4	5
39	Thiết bị, dụng cụ phục vụ đào tạo được bố trí hợp lý, thuận tiện trong quá trình học, đảm bảo an toàn vệ sinh môi trường.	1	2	3	4	5
40	Thiết bị, vật tư trong các phòng học (giảng đường, phòng thực hành, nhà xưởng) được sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp thuận tiện cho việc bảo quản và sử dụng.	1	2	3	4	5
41	Giảng đường có đủ máy chiếu, loa, micro và hoạt động hiệu quả.	1	2	3	4	5
42	Phòng thực hành có đủ Kính hiển vi, mô hình, phần mềm mô phỏng, đảm bảo việc học tập hiệu quả.	1	2	3	4	5
43	Phòng thực hành cho các chuyên ngành riêng được trang bị đầy đủ thiết bị, vật tư, giúp bạn tự tin khi thực hiện kỹ năng nghề.	1	2	3	4	5
44	Phòng Tin học đủ máy tính đáp ứng việc thực hành cho người học.	1	2	3	4	5
45	Phòng thi máy đáp ứng đủ số lượng máy tính và đảm bảo kết quả thi chính xác, khách quan, bảo mật.	1	2	3	4	5
46	Thư viện có đủ giáo trình đã được trường phê duyệt, mỗi loại giáo trình đảm bảo tối thiểu 05 bản in.	1	2	3	4	5
47	Thư viện có đủ sách, tạp chí, tài liệu tham khảo cho người học.	1	2	3	4	5
48	Chương trình, giáo trình được số hóa và tích hợp với thư viện điện tử phục vụ hiệu quả cho hoạt động đào tạo.	1	2	3	4	5
49	Thư viện điện tử có đủ máy tính và nối mạng đáp ứng nhu cầu tra cứu, truy cập thông tin của người học.	1	2	3	4	5
50	Thư viện đảm bảo đủ chỗ ngồi, ánh sáng, thuận lợi cho việc tra cứu và đọc sách.	1	2	3	4	5

VI. Hợp tác quốc tế

51	Trường có liên kết đào tạo hoặc triển khai các hoạt động hợp tác với các trường nước ngoài hoặc các tổ chức quốc tế.	1	2	3	4	5
52	Các hoạt động hợp tác quốc tế góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của trường.	1	2	3	4	5

VII. Dịch vụ cho người học

53	Người học được cung cấp đầy đủ thông tin về mục tiêu, chương trình đào tạo; quy chế của trường; các chế độ, chính sách hiện hành đối với người học; các điều kiện đảm bảo chất lượng dạy và học theo quy định.	1	2	3	4	5
54	Người học được thông báo các quy chế về kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp, đánh giá kết quả học tập rèn luyện, cấp văn bằng, chứng chỉ.	1	2	3	4	5
55	Người học được hưởng các chế độ, chính sách theo quy định.	1	2	3	4	5
56	Các thủ tục hành chính với người học được giải quyết đơn giản, nhanh gọn	1	2	3	4	5
57	Mọi thắc mắc của người học được giải quyết kịp thời, thỏa đáng.	1	2	3	4	5
58	Nhân viên các phòng ban nhiệt tình, vui vẻ, tôn trọng người học.	1	2	3	4	5
59	Cuối năm nhà trường có tổ chức khen thưởng và trao học bổng cho những sinh viên đạt kết quả cao trong học tập và rèn luyện.	1	2	3	4	5
60	Người học được hỗ trợ kịp thời trong quá trình học tập tại trường để hoàn thành nhiệm vụ học tập.	1	2	3	4	5
61	Nhà trường tổ chức cuộc thi sinh viên tài năng các ngành, nghề phù hợp với từng ngành học của sinh viên	1	2	3	4	5
62	Người học được tôn trọng và đối xử bình đẳng.	1	2	3	4	5
63	Hàng năm, trường tổ chức hoặc phối hợp tổ chức hội chợ việc làm để người học tiếp xúc với các nhà tuyển dụng.	1	2	3	4	5
64	Ký túc xá đảm bảo đủ diện tích sinh hoạt, ánh sáng, điện, nước đầy đủ đáp ứng tốt cho sinh hoạt của người học.	1	2	3	4	5
65	Ký túc xá đảm bảo đầy đủ tiện nghi và vệ sinh sạch sẽ.	1	2	3	4	5
66	Người học được khám, chữa bệnh chu đáo và cấp thuốc đầy đủ tại phòng khám của nhà trường.	1	2	3	4	5
67	Căng tin hoạt động đáp ứng nhu cầu người học và đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm.	1	2	3	4	5
68	Đoàn trường có tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, văn nghệ cho người học chào mừng các ngày lễ lớn của nhà trường và đất nước.	1	2	3	4	5
69	Đoàn trường có tổ chức cho người học tham gia chương trình hiến máu nhân đạo, chương trình thiện nguyện đến những gia đình có hoàn cảnh khó khăn trong xã hội.	1	2	3	4	5
70	Các hoạt động của Đoàn TNCSHCM đáp ứng nhu cầu giải trí và tác động tích cực đến việc học tập của người học.	1	2	3	4	5
71	Người học được tạo điều kiện tham gia các hoạt động tập thể, tập luyện văn nghệ, thể dục thể thao, tham gia các hoạt động xã hội; được đảm bảo an toàn trong khuôn viên.	1	2	3	4	5

VIII . Hệ thống công nghệ thông tin

72	Mạng Internet trong trường cho phép bạn tiếp cận dễ dàng.	1	2	3	4	5
73	Mạng Internet hoạt động liên tục, ít bị gián đoạn.	1	2	3	4	5
74	Website của trường truy cập nhanh chóng.	1	2	3	4	5
75	Website của trường được thiết kế đẹp, nội dung phong phú.	1	2	3	4	5
76	Website của trường hỗ trợ tốt cho quá trình học tập của người học.	1	2	3	4	5

IX. Giám sát, đánh giá chất lượng

77	Hằng năm, nhà trường thu thập ý kiến phản hồi của người học về Nhà giáo	1	2	3	4	5
78	Hằng năm, nhà trường thu thập ý kiến phản hồi của người học về Nhà trường.	1	2	3	4	5

X. Giá trị cảm nhận

79	Kiến thức học tập tại Trường giúp người học tự tin khi ra trường.	1	2	3	4	5
80	Học tập tại Trường là cơ hội để bạn rèn luyện đạo đức, tác phong làm việc.	1	2	3	4	5
81	Khi học tập tại trường, bạn cảm thấy mình luôn được tôn trọng.	1	2	3	4	5
82	Bạn cảm thấy vui vẻ, thoải mái khi học tập tại Trường.	1	2	3	4	5
83	Bạn cảm thấy gắn bó với thầy cô, bạn bè ở Trường.	1	2	3	4	5
84	Bạn tự hào là người học Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang	1	2	3	4	5

XI. Sự hài lòng

Bạn hãy dùng 1 trong 5 mức của thang đánh giá dưới đây để khoanh tròn vào 1 số phù hợp nhất với lựa chọn của bạn.

1 = Hoàn toàn không hài lòng 2 = Không hài lòng 3 = Bình thường 4 = Hài lòng 5 = Rất hài lòng

85	Bạn hài lòng với mục tiêu đào tạo của trường.	1	2	3	4	5
86	Bạn hài lòng với các chế độ, chính sách của trường.	1	2	3	4	5
87	Bạn hài lòng với chương trình đào tạo của trường.	1	2	3	4	5
88	Bạn hài lòng với tài liệu học tập do nhà trường cung cấp.	1	2	3	4	5
89	Bạn hài lòng với đội ngũ nhà giáo của trường.	1	2	3	4	5
90	Bạn hài lòng với cơ sở vật chất của trường.	1	2	3	4	5
91	Bạn hài lòng với các phòng ban chức năng của trường.	1	2	3	4	5
92	Bạn hài lòng với hệ thống công nghệ thông tin của trường.	1	2	3	4	5

Cảm ơn những ý kiến đóng góp quý báu của bạn!

**PHỤ LỤC SỐ 03: BIÊN BẢN
GIAO - NHẬN PHIẾU KHẢO SÁT**

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**BIÊN BẢN
Giao - Nhận phiếu khảo sát**

Căn cứ Kế hoạch số /KH-CĐDLNT, ngày / / về việc khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên sau tốt nghiệp năm học... - ... của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang,

1. Bàn giao phiếu khảo sát

Hôm nay, lúc ... giờ ngàytháng.....năm.....

Bên giao:

- Ông (Bà):....., đại diện phòng ĐT, QLKH&HTQT,

Ký giao:

Bên nhận:

- Ông (Bà):....., Đơn vị:....., Ký
nhận:

Số lượng Phiếu khảo sát:.....tờ.

2. Nhận phiếu khảo sát

Hôm nay, lúc ... giờ ngàytháng.....năm.....

Bên giao:

- Ông (Bà):....., Đơn vị:....., Ký

giao:

Bên nhận:

- Ông (Bà):....., đại diện phòng ĐT, QLKH&HTQT,

Ký nhận:

Số lượng Phiếu khảo sát:.....tờ.

Biên bản này được lập thành 01 bản và lưu giữ tại đơn vị.....

PHỤ LỤC SỐ 04: BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
SAU TỐT NGHIỆP

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
 TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH NHA TRANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /BC-CĐDLNT

Khánh Hòa, ngày tháng năm 20..

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên sau tốt nghiệp năm học ...-...

Căn cứ kết quả khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên sau tốt nghiệp năm học ... tại Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang, P.ĐT, QLKH&HTQT báo cáo như sau:

1. Tổ chức phát và thu phiếu khảo sát

a) Kết quả phát, thu phiếu: Tính chung cho cả đợt khảo sát:

- Số phiếu phát ra:
- Số phiếu thu về:, đạt tỷ lệ:%

b) Xử lý, phân loại phiếu khảo sát: Các phiếu sau khi thu về, được phân loại để được các phiếu có giá trị thống kê. Việc phân loại như sau:

- Phiếu không có giá trị thống kê là các phiếu:
 - + Phiếu trắng.
 - + Phiếu viết thêm các ý kiến có nội dung không có tính chất xây dựng.
 - + Phiếu trả lời được đánh giá theo cùng một mức độ giống nhau đối với tất cả các phát biểu trong phiếu.

- Kết quả xử lý: Tổng số phiếu đã phát ra có phiếu đã thu về; phiếu có giá trị sử dụng (chiếm tỷ lệ% số phiếu thu về).

Các phiếu có giá trị sử dụng, được xử lý số liệu trên phần mềm SPSS, Excel của Microsoft; thống kê kết quả lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên tốt nghiệp cao đẳng khóa, phân tích độ tin cậy của các kết quả bằng phần mềm SPSS.

2. Kết quả phân tích, tổng hợp ý kiến phản hồi

2.1. Kết quả thống kê chung

2.2. Kết quả thống kê theo nội dung câu hỏi của Phiếu đánh giá

3. Nhận định chung và các đề xuất, kiến nghị (có thể viết theo đặc điểm cụ thể đợt khảo sát)

3.1. Nhận định chung

- a. Các ưu điểm:
- b. Các hạn chế:

3.2. Đề xuất, kiến nghị

Trên đây là báo cáo thực trạng về mức độ hài lòng của sinh viên của Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang năm học ... -/.

Nơi nhận:

- BGH
- Các đơn vị thuộc trường;
- Lưu: VT, ĐT;.....(....).

HIỆU TRƯỞNG