

PHIẾU ĐÁNH GIÁ TIÊU CHÍ

Nhóm công tác: Nhóm 4 (Người học và phục vụ cộng đồng)

Tiêu chuẩn 17: Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học.

Tiêu chí 17.1. Có kế hoạch triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học.

1. Mô tả:

Trường ĐHĐN có kế hoạch triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được thể hiện thông qua các văn bản, qui chế, quy định được ban hành sao cho phù hợp với bối cảnh cụ thể trong từng giai đoạn phát triển Nhà Trường, bao gồm: Quy chế tổ chức hoạt động Trường ĐHĐN số:1077NQ-HĐT ngày 30/8/2021, Quy chế đào tạo trình độ đại học số:1337/QĐ-ĐHĐN ngày 29/10/2021, Quy định chế độ làm việc đối với GV số:1099/QĐ-ĐHĐN ngày 06/09/2021, Quyết định về việc ban hành công tác cố vấn học tập số:1586/QĐ-ĐHĐN ngày 15/12/2021, Quyết định ban hành Quy chế hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, Quyết định về việc ban hành quy chế thi, kiểm tra đánh giá kết quả học tập số 915/QĐ-ĐHĐN, ngày 26/7/2021. [H17.17.01.01].

Các quy chế, quy định về các hoạt động hỗ trợ NH, do Trường ĐHĐN triển khai xây dựng, đều hướng đến các hoạt động tư vấn phục vụ và hỗ trợ NH, sao cho NH được đảm bảo ngoài các điều kiện học tập chuyên môn, còn hỗ trợ các hoạt động ngoại khóa, xử lý khiếu nại. Đặc biệt, hỗ trợ NH có học lực kém, hoàn cảnh khó khăn,... [H17.17.01.02].

2. Điểm mạnh:

Phòng CTSV chịu trách nhiệm chính trong việc triển khai các hoạt động dịch vụ hỗ trợ người học như: tham mưu Hiệu trưởng xét chế độ chính sách, hướng dẫn, giải quyết các thủ tục hành chính, hỗ trợ tài chính cho người học; phổ biến quy chế, quy định của Nhà trường: theo dõi, chăm sóc sức khoẻ. Các khoa chuyên môn phối hợp Phòng Đào tạo tham mưu Hiệu trưởng phân công GV làm công tác CVHT nhằm hỗ trợ tư vấn, theo dõi giám sát hoạt động học tập và rèn luyện của người học. Đồng thời, Khoa còn phối hợp các doanh nghiệp quản lý người học trong quá trình thực tập, hỗ trợ giới thiệu việc làm cho người học. Phòng Đào tạo được phân công phối hợp với các Khoa chuyên môn theo dõi sự tiến bộ và kết quả học tập của người học, tư vấn, hỗ trợ NH trong suốt quá trình học tập. ĐTN tổ chức các chương trình ngoại khoá để nâng cao kỹ năng, phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống của đoàn viên thông qua hoạt động của các câu lạc bộ, các liên chi đoàn... [H17.17.01.03].

Trên cơ sở các quy chế, quy định đã được ban hành, Trường ĐHĐN xây dựng kế hoạch đào tạo năm học và triển khai đến từng đơn vị trong Trường [H17.17.01.04], các đơn vị lên kế hoạch năm học cho đơn vị mình và phối kết hợp thực hiện nhiệm vụ [H17.17.01.05].

Trường ĐHĐN sử dụng phần mềm Edusoft dùng làm hệ thống quản lý CSDL. Trong đó, hệ thống chương trình quản lý đào tạo giúp tổ chức, giám sát, đánh giá tiến trình học tập kết quả học tập và nghiên cứu khoa học của NH; thanh tra đào tạo. Công tác giám sát được thực hiện và kiểm tra định kỳ theo quy định, kết hợp áp dụng các phần mềm trong công tác phục vụ và hỗ trợ người học một cách chặt chẽ, hiệu quả với sự tham gia phối hợp của nhiều đơn vị trong toàn Trường. Phòng Đào tạo, Phòng CTSV và Khoa là những đơn vị chính có nhiệm vụ giám sát về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện. Các đơn vị trên có nhiệm vụ phân công CB chuyên trách, CVHT giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của NH, cảnh báo học vụ [H17.17.01.07].

Các quy định về cảnh báo học tập, dừng học, thôi học, xét tốt nghiệp được phổ biến rộng rãi đến NH [H17.17.01.10]. Hàng tháng, CVHT tổ chức họp lớp nhằm tư vấn và hướng dẫn, động viên người học tìm ra phương pháp cải thiện, nâng cao kết quả học tập. Trường luôn kịp thời khen thưởng NH có nhiều thành tích trong học tập và rèn luyện, đồng thời xử lý kỷ luật những NH có hành vi vi phạm quy chế [H17.17.01.11]. ĐTN hàng năm cũng đánh giá và khen thưởng kịp thời cho những đoàn viên có thành tích hoạt động tốt [H17.17.01.12].

Hệ thống tiếp nhận thông tin từ NH còn được triển khai qua các kênh tiếp nhận thông tin khác bằng nhiều hình thức trực tiếp đến văn phòng Khoa, phòng Đào tạo, phòng phòng CTSV... và trực tuyến qua các kênh thông tin mạng xã hội, website, zalo, face book, mail của Khoa, phòng, Trường [H17.17.01.13].

3. Điểm tồn tại:

Các quy định về hoạt động và phục vụ hỗ trợ người học hiện nay đang được thể hiện trên nhiều văn bản, chưa có sự tích hợp tổng thể.

Việc nâng cấp phần mềm quản lý đang được triển khai mạnh mẽ, tuy nhiên việc khai thác ứng dụng phần mềm trên mọi mặt của hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học còn hạn chế.

4. Kế hoạch hành động:

Trường ĐHĐN đã xây dựng bộ tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ cán bộ, nhân viên hỗ trợ; đo lường và đánh giá mức độ hài lòng về các dịch vụ. Thể hiện trong nội dung các phiếu đánh giá xếp loại chất lượng viên chức và người lao động theo năm học, bao gồm những tiêu chí chính như: Chính trị tư tưởng, đạo đức lối sống, tác phong lễ

lối làm việc, ý thức tổ chức kỷ luật, hiệu quả thực hiện... Kết quả đạt được cũng như mức độ hoàn thành công việc sẽ do cá nhân CB, GV tự đánh giá vào phiếu xếp loại. Sau đó, tập thể và lãnh đạo từng đơn vị nhận xét, góp ý và cho kết quả xếp loại [H17.17.01.14].

Kết quả khảo sát phản ánh ý kiến của NH, cựu NH về mức độ hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ, về chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn, học tập, hỗ trợ việc làm. Kết quả thu được là cơ sở phục vụ thực hiện cải tiến và nâng cao chất lượng mang lại hiệu quả cao nhất cho NH, phù hợp với mục tiêu và bối cảnh của Trường ĐHĐN hiện nay [H17.17.01.15].

5. Mức đánh giá tiêu chí: 5/7

Tiêu chí 17.2. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được triển khai để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.

1. Mô tả:

Trường ĐHĐN đã và đang từng bước hoàn thiện nâng cao chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học thông qua Quy chế tổ chức và hoạt động Trường ĐHĐN số: 50/QĐ-ĐHĐN ngày 10/01/2022 và QĐ phân công chức năng nhiệm vụ các Khoa, phòng, Số: 1077/NQ-HĐT ngày 30/8/2021 [H17.17.02.01].

Các đơn vị chức năng trong Trường đều có một hệ thống nhân sự chất lượng, có chuyên môn cao đảm bảo công tác hỗ trợ và phục vụ NH được thực hiện nhanh chóng và chuyên nghiệp dựa trên các quy chế quy định đã ban hành. Tất cả các quy định về chức năng, nhiệm vụ trên đều góp phần nâng cao chất lượng quản lý đội ngũ tư vấn, hỗ trợ người học, hướng tới sự thỏa mãn nhu cầu của người học [H17.17.02.02].

2. Điểm mạnh:

Các đơn vị như: Phòng Đào tạo, Phòng ĐBCL&TTGD, phòng CTSV, Bộ phận quản lý mạng, bộ phận HTSV&QHĐN, các khoa phân công chuyên viên của phòng hỗ trợ NH trong học tập, cũng như trong việc sử dụng phần mềm. Các chuyên viên của các đơn vị này hướng dẫn, tư vấn và giúp đỡ NH giải quyết các công tác liên quan đến nhu cầu cá nhân của NH như: công tác học tập, công tác đời sống, công tác hành chính, hoạt động hướng nghiệp, khởi nghiệp....

Vào đầu khoá học NH được phổ biến chi tiết đầy đủ mục tiêu đào tạo, CTĐT và các văn bản hướng dẫn của Trường, các chế độ, chính sách liên quan đến hoạt động học tập của NH thông qua đợt học Tuần sinh hoạt công dân đầu khoá [H17.17.02.06]. Các hoạt động NCKH của NH cũng được khuyến khích, nhiều cuộc thi được tổ chức dưới dạng sân khấu hoá và ngày càng thu hút NH tham gia như sinh viên 5 tốt, làm theo tấm gương đạo đức, phong cách HCM, kể chuyện tấm gương đạo đức HCM, Tìm hiểu Biển đảo Việt Nam, tuyên truyền pháp luật, các cuộc thi tìm hiểu pháp luật bằng hình thức

Online [H17.17.02.07].

Ngay từ khi mới bước vào Trường, NH đã được tham gia vào quá trình tham gia các chương trình hoạt động ngoại khoá nhằm trau dồi các kỹ năng cần thiết cho tương lai. Phần lớn các hoạt động của câu lạc bộ là do NH tự đề xuất và triển khai, thực hiện dựa trên sự tư vấn của BGH và BCH Đoàn trường, với sự tham gia nhiệt tình, đồng đảo NH. Chi đoàn là nòng cốt của tổ chức ĐTN, nơi mà các đoàn viên NH được rèn luyện thông qua các chương trình tập huấn, thể thao, giải trí, mùa hè xanh,... [H17.17.02.15].

Hàng năm, Hội khuyến học, Công đoàn Trường phối hợp với các đơn vị chức năng tổ chức tặng quà hỗ trợ cho các NH khó khăn vượt khó vươn lên trong học tập, hỗ trợ NH trong các đợt bị ảnh hưởng do thiên tai, dịch bệnh. Bên cạnh đó, Trường ĐHĐN còn tổ chức các đợt test covid-19 cho NH để đảm bảo sức khoẻ trong quá trình học tập [H17.17.02.18].

Đối với hoạt động y tế, Nhà trường phân công CB phụ trách y tế thực hiện nhiệm vụ chăm sóc, theo dõi, tư vấn, hỗ trợ NH về sức khoẻ. Hàng năm, Trường tổ chức khám sức khoẻ cho NH mới nhập học, mua BHYT, BHTT cho NH và tuyên truyền rộng rãi về sự cần thiết khi tham gia BHYT để đảm bảo quyền lợi của NH trong mọi tình huống xảy ra [H17.17.02.19]. Có thể khẳng định các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học của Nhà trường được triển khai đầy đủ, kịp thời và hiệu quả đáp ứng được nhu cầu của các bên liên quan.

Định kỳ, Trường ĐHĐN thực hiện các quy trình cảnh báo, dừng học/thôi học, giám sát kết quả tốt nghiệp và thông báo cụ thể đến NH để NH có những định hướng kịp thời cho bản thân. Đối với người học có lực học yếu sau khi có kết quả xét học vụ cuối mỗi kỳ, các khoa và bộ phận CVHT hàng tháng gặp gỡ trực tiếp với người học để tư vấn, động viên và đưa ra các giải pháp cải thiện kết quả học tập [H17.17.02.21]. Trường hợp nghỉ học thường xuyên CVHT gọi điện liên lạc với người học hoặc gia đình để nhắc nhở hoặc giúp đỡ. Ngoài ra việc theo dõi học tập của người học được GV thực hiện qua việc điểm danh trên lớp và được thể hiện qua điểm kiểm tra, điểm chuyên cần của từng môn học. Việc học tập và rèn luyện của NH còn được giám sát bởi CB chuyên trách của phòng CTSV, các Trợ lý quản lý NH các khoa.

3. Điểm tồn tại:

Chưa bám sát kế hoạch của chiến lược phát triển Trường trong từng giai đoạn.

Các quy định về hoạt động và phục vụ hỗ trợ người học hiện nay đang được thể hiện trên nhiều văn bản, chưa có sự tích hợp tổng thể.

Chưa có chính sách ưu đãi của Tỉnh và Trường để đầu tư đào tạo đội ngũ có trình độ cao. Chính sách thu hút nhân tài về công tác tại Trường để xây dựng các mã ngành mới mà xã hội đang cần nguồn nhân lực đó, thu nhập của CB, GV và NV còn

thấp so với mặt bằng chung do vậy có hiện tượng chảy chất xám, không giữ chân được những cán bộ, giảng viên có trình độ cao

Việc nâng cấp phần mềm quản lý đang được triển khai mạnh mẽ, tuy nhiên việc khai thác ứng dụng phần mềm trên mọi mặt của hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học còn hạn chế.

4. Kế hoạch hành động:

Kết quả của người học được công bố trên phần mềm, mỗi NH có tài khoản riêng, phòng Đào tạo cũng cung cấp bảng ghi kết quả học tập khi NH và gia đình NH có nhu cầu. Đồng thời, Nhà trường cũng quan tâm khen thưởng và kỷ luật kịp thời đối với NH nhằm thúc đẩy những mặt tích cực và hạn chế những hành vi tiêu cực giúp các em phát triển toàn diện hơn [H17.17.02.22]. Các hoạt động ngoại khoá cũng được phản ánh qua đánh giá của ĐTN, HNH hàng năm [H17.17.02.23].

Thông qua Hội nghị đối thoại dân chủ giữa Ban giám hiệu nhà trường với NH đã giúp Trường ĐHĐN cung cấp cũng như phản hồi các thông tin đến người học, từ đó có kế hoạch hành động cải tiến, từng bước nâng cao chất lượng phục vụ và hỗ trợ người học ngày một tốt hơn [H17.17.02.24].

Để đảm bảo công tác phục vụ và hỗ trợ người học có hiệu quả và ngày càng phát triển, Trường ĐHĐN đã tiến hành khảo sát người học, cựu người học và đạt được một số kết quả làm căn cứ để đối sánh và cải tiến chất lượng của Trường ĐHĐN. Nội dung khảo sát, tỉ lệ trả lời các câu hỏi, mức độ hài lòng được thể hiện thông qua Phiếu khảo sát và Báo cáo kết quả khảo sát [H17.17.02.25].

5. Mức đánh giá tiêu chí: 5/7

Tiêu chí 17.3. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được rà soát.

1. Mô tả:

Trường ĐHĐN thực hiện rà soát và đánh giá định kỳ chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học được thực hiện bằng nhiều hình thức khác nhau, các đơn vị thực hiện đều dựa trên những chức năng nhiệm vụ của đơn vị mình thông qua Quy chế tổ chức hoạt động Trường đã ban hành số: 1077NQ-HĐT ngày 30/8/2021.

Để thực hiện công tác rà soát, đánh giá chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH tiến đến xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng sau rà soát. Định kỳ, Trường ĐHĐN tổ chức Hội nghị đối thoại giữa Hiệu trưởng với NH nhằm tiếp thu ý kiến góp ý của NH, cung cấp, giải thích các thông tin và chia sẻ với người học các vấn đề được quan tâm [H17.17.03.02]. Trên cơ sở đó, đưa ra kế hoạch cải tiến và nâng cao chất lượng phục vụ và hỗ trợ người học. Ngoài ra, kênh phản hồi ý kiến từ hệ thống lớp trưởng các lớp, website Trường ĐHĐN tạo hộp thư hỏi đáp để tiếp nhận thông tin phản hồi về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ từ người học và phụ huynh. Kết hợp Việc tiếp thu ý kiến phản hồi của người học thường xuyên qua các kênh online như hotline,

trang facebook các phòng khoa, trung tâm, ĐTN, HNH, email cũng là một trong những đóng góp quan trọng giúp công tác rà soát thêm các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học ngày một hoàn thiện hơn.

Hàng năm, Trường ĐHĐN tiến hành khảo sát người học về chất lượng giảng dạy cũng như: hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH để đánh giá hiệu quả chất lượng quá trình hoạt động [H17.17.03.04]. Kết quả khảo sát, Trường thông báo đến các đơn vị phục vụ và hỗ trợ người học xây dựng kế hoạch rà soát, cải tiến chất lượng các hoạt động để đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của NH.

Hàng năm, Trường ĐHĐN, các đơn vị liên quan, các cá nhân đều tiến hành rà soát các hoạt động hỗ trợ và phục vụ NH, xây dựng kế hoạch cải tiến thông qua các báo cáo tổng kết năm học. Nhà trường đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ năm học trên những mặt đạt được và những mặt còn hạn chế. Qua đó, có kế hoạch cải tiến các hoạt động trong đó có công tác hỗ trợ và phục vụ người học: công tác giáo dục chính trị tư tưởng, đạo đức, lối sống cho NH, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, công tác đào tạo tuyển sinh và NCKH hợp tác quốc tế, công tác phục vụ dạy và học (đảm bảo cơ sở vật chất kỹ thuật, quản lý NH, tài chính kế toán, an ninh trật tự trong trường học, thanh tra - khảo thí và ĐBCL), hoạt động các tổ chức đoàn thể (Công đoàn, ĐTN, HNH). Trên cơ sở đó, Trường phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng đơn vị chức năng thực hiện.

Trường thực hiện rà soát và đánh giá định kỳ hiệu quả của hệ thống giám sát thông qua các số liệu báo cáo hàng kỳ, hàng năm về tình hình học tập và rèn luyện của NH: Tình trạng cảnh báo học tập và buộc thôi học của NH, kết quả rèn luyện của NH, tình hình thực hiện bảo hiểm y tế của NH, NH tốt nghiệp đúng thời hạn, tỷ lệ NH có việc làm sau một năm.

2. Điểm mạnh:

- Trường đã vạch ra được tầm nhìn, sứ mạng và giá trị cốt lõi của từng giai đoạn, kế hoạch thực hiện chiến lược và mục tiêu chất lượng hàng đầu là nâng cao chất lượng đào tạo, đầu tư cơ sở vật chất và đội ngũ CBGV và NV.

- Sự đóng góp cho sự phát triển của Trường không thể thiếu sự cống hiến, gần bó, nhiệt huyết của tất cả đội ngũ CB, GV và NV trong Trường.

- Được sự quan tâm của lãnh đạo cấp Tỉnh đầu tư cho CSVC, chính sách phát triển VH-GD của HĐND tỉnh, trong đó có Trường Đại học Đồng Nai...

- Trường ĐHĐN có cơ cấu bộ máy quản lý rõ ràng, có văn bản quy định cụ thể vai trò, trách nhiệm, chức năng, nhiệm vụ và mối liên hệ giữa các thành phần trong cơ cấu quản lý để phục vụ, hỗ trợ NH.

- Trường có hệ thống giám sát chặt chẽ, theo sát NH để cải tiến và cải thiện kịp thời các hoạt động hỗ trợ và phục vụ người học.

- Trường ĐHĐN rất quan tâm đến các hoạt động tư vấn, hỗ trợ NH, các đơn vị chức năng phối kết hợp và triển khai hiệu quả các hoạt động đó nhằm phục vụ NH tốt nhất theo đúng quy định ban hành.

3. Điểm tồn tại:

- Chưa bám sát kế hoạch của chiến lược phát triển Trường trong từng giai đoạn;

- Chưa có chính sách ưu đãi của Tỉnh và Trường để đầu tư đào tạo đội ngũ có trình độ cao. Chính sách thu hút nhân tài về công tác tại Trường để xây dựng các mã

ngành mới mà xã hội đang cần nguồn nhân lực đó, thu nhập của CB, GV và NV còn thấp so với mặt bằng chung do vậy có hiện tượng chảy chất xám, không giữ chân được những cán bộ, giảng viên có trình độ cao,...

- Các quy định về hoạt động và phục vụ hỗ trợ người học hiện nay đang được thể hiện trên nhiều văn bản, chưa có sự tích hợp tổng thể.

- Việc nâng cấp phần mềm quản lý đang được triển khai mạnh mẽ, tuy nhiên việc khai thác ứng dụng phần mềm trên mọi mặt của hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học còn hạn chế.

4. Kế hoạch hành động:

- Tiếp tục thực hiện các hoạt động hỗ trợ, phục vụ người học và rà soát đánh giá để có các kế hoạch cải tiến phù hợp với tình hình thực tế của Trường trong từng giai đoạn.

- Các đơn vị trong toàn trường phối kết hợp hiệu quả để hoạt động tư vấn hỗ trợ NH được phát huy ngày một tốt hơn đáp ứng được nhu cầu của người học.

- Cần thực hiện từng mục tiêu chất lượng theo từng năm học như chiến lược đã vạch ra, chú trọng xây dựng những đề án về các chính sách trình lãnh đạo tỉnh phê duyệt ban hành nhằm thu hút nhân tài về công tác tại Trường (đặc biệt những chuyên ngành Trường đang thiếu đội ngũ để mở mã ngành đào tạo mới) và đồng thời giữ chân các CB, GV trẻ có trình độ cao lại Trường công tác và cống hiến.

- Có những giải pháp mở được nhiều mã ngành đào tạo mới mà thị trường lao động đang cần, tạo công ăn việc làm và nâng cao thu nhập cho CB, GV và nhân trong Trường.

5. Mức đánh giá tiêu chí: 5/7

Tiêu chí 17.4. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.

1. Mô tả:

Từ năm học 2017-2018 đến nay, trên cơ sở thực hiện đúng Quy chế của Bộ GD&ĐT, Nhà trường luôn nỗ lực cải tiến các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học để đáp ứng tốt hơn nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan, gồm các hoạt động:

- Công tác hỗ trợ học tập: hoạt động hỗ trợ thủ tục hành chính cho NH ngày càng được cải thiện. Các phòng ban, khoa có chuyên viên phụ trách được chuyên môn hoá giúp NH giải quyết nhanh chóng các thủ tục khi cần thiết, các biểu mẫu được đăng trên website. Công tác nhập học cho NH khoá mới cũng được cải tiến từ các khâu nộp học phí bằng hình thức chuyển khoản, nộp hồ sơ qua đường bưu điện thay vì nộp trực tiếp như trước. Công tác tổ chức học tập cũng thay đổi linh hoạt để tạo điều kiện cho NH, phòng Đào tạo kết hợp với các khoa chỉnh sửa CTĐT hỗ trợ NH hoàn thành kế hoạch học tập sớm hơn. Hội thảo, hoạt động chuyên môn của các khoa được tổ chức với nhiều nội dung phong phú, cuộc thi NCKH được tổ chức thu hút nhiều NH tham gia. Trong thời gian dịch bệnh Covid-19 tất cả các hoạt động này được chuyển từ hình thức offline sang online.

- Công tác hỗ trợ kỹ năng: Từ năm học 2017-2018 đến nay nhiều lớp kỹ năng do phòng CTSV,.... tổ chức đào tạo để đáp ứng nhu cầu đa dạng của NH như các lớp kỹ

năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng xin việc.... Hệ thống các CLB được kiện toàn để giúp NH phát huy năng lực của mỗi cá nhân.

-Công tác hỗ trợ tài chính: hoạt động này cũng có nhiều cải thiện thông qua việc duy trì và tìm kiếm học bổng tài trợ của đơn vị, cá nhân dành cho NH có hoàn cảnh khó khăn vươn lên trong học tập. Trong thời gian dịch bệnh, Nhà trường hỗ trợ học phí và lệ phí ở KTX cho NH mới nhập học, hỗ trợ miễn giảm lệ phí ký túc xá cho NH xa nhà khó khăn, chi các khoản hỗ trợ tiền các dịp lễ tết, Quốc khánh, tặng tiền vé xe về quê ăn tết Nguyên đán cho NH xa nhà.

-Công tác hỗ trợ việc làm: hoạt động này cũng được Trường ĐHĐN quan tâm và tổ chức thường xuyên ngay cả trong thời gian dịch bệnh Covid 19. Ngày hội việc làm được tổ chức định kỳ hàng năm nhằm cung cấp thông tin về việc làm cho NH. Các chuyên đề hướng nghiệp cuối khoá có sự tham gia của các doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh với đa dạng các lĩnh vực ngành nghề.

-Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ khác: Công tác hỗ trợ đời sống cũng được Trường cải thiện đáng kể đặc biệt là đợt dịch bệnh Covid-19 vừa qua Nhà trường đã thực hiện các phương án phòng chống dịch, cách ly và test nhanh cho NH trước khi vào lớp học hoặc khi có NH nghi ngờ nhiễm Covid 19, hỗ trợ nhu yếu phẩm cho NH Lào trong thời gian cách ly.

Sở tay NH cung cấp các thông tin hữu ích cho NH trong quá trình học tập được cập nhật thay đổi hàng năm.

Thư viện được nâng cấp, số lượng đầu sách và tài liệu tham khảo ngày càng phong phú hơn, đa dạng hơn đáp ứng yêu cầu của người học.

Trang thiết bị giảng dạy và học tập được cải thiện, các phòng học được trang bị màn hình và máy chiếu đầy đủ chất lượng để phục vụ nhu cầu học tập của người học. Trong thời gian dịch bệnh Nhà trường sử dụng phần mềm Zoom để dạy học trực tuyến nhằm nâng cao chất lượng không bị gián đoạn ảnh hưởng tới chất lượng buổi học.

Dịch vụ căng tin, nhà xe, khu vệ sinh, ký túc xá, được nâng cấp, cải thiện nhằm đáp ứng nhu cầu của người học.

Hệ thống wifi và đường truyền internet không ngừng được nâng cấp để đáp ứng nhu cầu của người học.

Phần mềm quản lý người học của nhà trường được nâng cấp và cải tiến để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người học. Kết nối các phân hệ Quản lý đào tạo, Quản lý NH và Quản lý học phí của NH trong phần mềm tổng thể để tạo điều kiện thuận lợi cho việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ. Đồng thời Nhà trường đã tăng cường ứng dụng CNTT trong các hoạt động để nâng cao hiệu quả công tác phục vụ và hỗ trợ người học.

Hệ thống giám sát người học được cải tiến và kết quả của người học được cải thiện, cụ thể: sự thay đổi trong chương trình, hoạt động tổ chức đào tạo mà tỷ lệ NH ra trường sớm và đúng thời hạn tăng lên thời gian tốt nghiệp trung bình của NH Nhà trường có xu hướng giảm chứng tỏ việc cải thiện hệ thống giám sát đã mang lại kết quả tích cực.

Đội ngũ CVHT được tập huấn định kỳ hàng năm để có thể tư vấn giúp đỡ NH trong việc tổ chức học tập, quá trình đánh giá rèn luyện và những khó khăn vướng mắc của NH trong quá trình học tập

Nhờ nỗ lực của hệ thống giám sát người học từ phòng/ khoa đến hệ thống CVHT,

tình hình NH bị cảnh báo kết quả học tập và buộc thôi học được cải thiện .

Tình trạng tham gia BHYT, BHTT qua các năm cũng được tăng lên nhờ có sự tham gia của các bộ phận liên quan trong hệ thống giám sát, từ việc tuyên truyền lợi ích của việc tham gia BHYT, BHTT đến sự nhắc nhở thường xuyên của bộ phận y tế, Trợ lý QLNH khoa, CVHT.

Nhờ có công tác hướng nghiệp thông qua các nội dung của Tuần sinh hoạt công dân, ngày hội việc làm được phòng CTSV, các khoa đào tạo liên kết với các doanh nghiệp tổ chức mà số lượng NH tốt nghiệp có tỷ lệ việc làm luôn đạt tỷ lệ trên 80%, trừ năm 2019 do dịch bệnh bùng phát.

2. Điểm mạnh:

- Trường đã vạch ra được tầm nhìn, sứ mạng và giá trị cốt lõi của từng giai đoạn, kế hoạch thực hiện chiến lược và mục tiêu chất lượng hàng đầu là nâng cao chất lượng đào tạo, đầu tư cơ sở vật chất và đội ngũ CBGV và NV.

- Sự đóng góp cho sự phát triển của Trường không thể thiếu sự cống hiến, gấn bó, nhiệt huyết của tất cả đội ngũ CB, GV và NV trong Trường.

- Được sự quan tâm của lãnh đạo cấp Tỉnh đầu tư cho CSVC, chính sách phát triển VH-GD của HĐND tỉnh, trong đó có Trường Đại học Đồng Nai...

- Trường ĐHDN luôn xem trọng và tiến hành công tác đánh giá, kiểm tra chất lượng các hoạt động hỗ trợ, phục vụ NH theo định kỳ hàng năm. Đồng thời nhận được sự quan tâm từ các cấp, sự hỗ trợ từ các doanh nghiệp, đơn vị hợp tác trong công tác kiểm tra đôn đốc các hoạt động hỗ trợ, dịch vụ NH. Hệ thống giám sát NH được rà soát nhằm phát huy vai trò của các bộ phận tham gia giám sát NH nhằm cải thiện các kết quả của NH.

- Trường ĐHDN luôn có tinh thần cầu thị và tiếp thu từ các ý kiến phản hồi về mức độ hài lòng của các BLQ để từ đó kịp thời đề ra những biện pháp khắc phục tốt hơn nữa cho hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học.

- Trong giai đoạn 2018-2023 đã có nhiều cải tiến nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ hỗ trợ người học và hệ thống giám sát người học.

3. Điểm tồn tại:

- Chưa bám sát kế hoạch của chiến lược phát triển Trường trong từng giai đoạn;

- Chưa có chính sách ưu đãi của Tỉnh và Trường để đầu tư đào tạo đội ngũ có trình độ cao. Chính sách thu hút nhân tài về công tác tại Trường để xây dựng các mã ngành mới mà xã hội đang cần nguồn nhân lực đó, thu nhập của CB, GV và NV còn thấp so với mặt bằng chung do vậy có hiện tượng chảy chất xám, không giữ chân được những cán bộ, giảng viên có trình độ cao,...

- Các quy định về hoạt động và phục vụ hỗ trợ người học hiện nay đang được thể hiện trên nhiều văn bản, chưa có sự tích hợp tổng thể.

- Việc nâng cấp phần mềm quản lý đang được triển khai mạnh mẽ, tuy nhiên việc khai thác ứng dụng phần mềm trên mọi mặt của hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học còn hạn chế.

4. Kế hoạch hành động:

- Tiếp tục thực hiện các hoạt động hỗ trợ, phục vụ người học và rà soát đánh giá để có các kế hoạch cải tiến phù hợp với tình hình thực tế của Trường trong từng giai

đoạn.

- Các đơn vị trong toàn trường phối kết hợp hiệu quả để hoạt động tư vấn hỗ trợ NH được phát huy ngày một tốt hơn đáp ứng được nhu cầu của người học.

-Rà soát tích hợp các văn bản nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai công tác hỗ trợ và phục vụ người học

-Đẩy mạnh hơn nữa công tác tin học hóa trong việc quản lý cơ sở dữ liệu NH, đặc biệt là các hoạt động ngoại khóa, nhu cầu dịch vụ của NH

5. Mức đánh giá tiêu chí: 5/7

Đồng Nai, ngày 19 tháng 5 năm 2023

NGƯỜI BÁO CÁO



Nguyễn Ngọc Trúc Quỳnh