

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động
về chất lượng sinh viên tốt nghiệp tại Đại học Quốc gia Hà Nội**

GIÁM ĐỐC ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Căn cứ Nghị định số 186/2013/NĐ-CP ngày 17 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ về Đại học Quốc gia;

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Đại học Quốc gia và các cơ sở giáo dục đại học thành viên ban hành theo Quyết định số 26/2014/QĐ-TTg ngày 26/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Kế hoạch chi tiết công tác đảm bảo chất lượng của Đại học Quốc gia Hà Nội năm học 2013 – 2014 ban hành kèm theo Quyết định số 3207/QĐ-ĐBCL ngày 13/9/2013 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội;

Căn cứ Tiêu chuẩn kiểm định chất lượng chương trình giáo dục trong Đại học Quốc gia Hà Nội ban hành kèm theo Quyết định số 1166/QĐ-ĐBCL ngày 20/4/2011 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội;

Xét đề nghị của Viện trưởng Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “**Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng sinh viên tốt nghiệp tại Đại học Quốc gia Hà Nội**”.

Điều 2. Chánh Văn phòng, Trưởng các Ban chức năng, Thủ trưởng các đơn vị đào tạo, Viện trưởng Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục và Giám đốc Trung tâm Dự báo và Phát triển nguồn nhân lực chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Giám đốc (để b/c);
- Lưu: VT, Viện ĐBCLGD, MA 17.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Kim Sơn

HƯỚNG DẪN

TỔ CHỨC LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NHÀ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG VỀ CHẤT LƯỢNG SINH VIÊN TỐT NGHIỆP TẠI ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-ĐHQGHN
ngày tháng năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)*

1. Điều khoản chung

1.1. Mục đích

Việc lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng sinh viên tốt nghiệp (SVTN) tại Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) nhằm thu thập ý kiến đánh giá của nhà sử dụng lao động về chất lượng của sinh viên đã tốt nghiệp tại ĐHQGHN làm căn cứ để cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo và khoa học công nghệ (KHCN) đáp ứng nhu cầu xã hội, góp phần nâng cao chất lượng hoạt động đảm bảo chất lượng (ĐBCL) của ĐHQGHN.

1.2. Nguyên tắc

a) Việc lấy ý kiến phản hồi về chất lượng SVTN tại ĐHQGHN phải đảm bảo độ chính xác và tin cậy.

b) Dữ liệu được phân tích phù hợp với mục đích, chính xác và khách quan.

c) Lãnh đạo, cán bộ quản lý, giảng viên của đơn vị đào tạo cần có tinh thần cầu thị với thông tin phản hồi từ phía nhà sử dụng lao động.

d) Thông tin phản hồi thu được từ nhà sử dụng lao động phải được sử dụng làm căn cứ điều chỉnh chương trình đào tạo; làm căn cứ xây dựng kế hoạch nhiệm vụ hàng năm và giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo và KHCN của đơn vị và ĐHQGHN.

1.3. Đối tượng, phạm vi lấy ý kiến

a) Hướng dẫn này áp dụng để lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động, nơi SVTN các chương trình đào tạo của ĐHQGHN làm việc, về chất lượng SVTN tại ĐHQGHN.

b) Việc lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng SVTN tại ĐHQGHN phải được thực hiện thường xuyên theo định kỳ hàng năm đối với SVTN các chương trình đào tạo trong vòng 6 – 12 tháng.

1.4. Công cụ, nội dung và mẫu khảo sát

a) Công cụ lấy ý kiến phản hồi là Phiếu lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng SVTN bao gồm các phần:

Phần 1: Giới thiệu

Phần 2: 04 mục hỏi thông tin về phía nhà sử dụng lao động.

Phần 3: 58 mục hỏi về chất lượng sinh viên, trong đó có 02 mục hỏi mở.

b) Nội dung lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng SVTN, bao gồm:

+ Kiến thức, kỹ năng và năng lực nghiệp vụ;

+ Phẩm chất cá nhân;

+ Kỹ năng mềm;

+ Kiến thức, kỹ năng sinh viên cần đào tạo, bồi dưỡng thêm sau khi được tuyển dụng để có thể đáp ứng yêu cầu công việc của nhà sử dụng lao động.

(Chi tiết xem Phụ lục 1)

c) Mẫu khảo sát tối thiểu

Tùy thuộc số SVTN có việc làm của mỗi chương trình đào tạo của đơn vị đào tạo sau tốt nghiệp 06 – 12 tháng, việc khảo sát có thể được thực hiện với mẫu khảo sát là 100% nhà tuyển dụng nếu tổng số nhà sử dụng lao động ≤ 30 ; nếu đơn vị có tổng số nhà sử dụng lao động ≥ 30 thì mẫu khảo sát tối thiểu là 50% tổng số nhà sử dụng lao động để sao cho mẫu khảo sát tối thiểu là ≥ 30 nhà sử dụng lao động.

2. Quy trình thực hiện

2.1. Thời điểm thực hiện khảo sát

Việc lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng SVTN được thực hiện 01 lần/năm và đảm bảo được hoàn thành trước ngày 30/11 hàng năm đối với SVTN trong vòng 06 – 12 tháng.

2.2. Các bước thực hiện

| TT | Nội dung công việc | Đơn vị thực hiện |
|--------|---|---|
| Bước 1 | Xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng SVTN; điều phối, kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện khảo sát. | Trung tâm/Bộ phận ĐBCL thuộc đơn vị đào tạo |
| Bước 2 | Lập danh sách nhà sử dụng lao động cần khảo sát | Các Khoa/Bộ môn thuộc đơn vị đào tạo |
| Bước 3 | Phát và thu phiếu khảo sát cho nhà sử dụng lao động đảm bảo số lượng như đã nêu tại điểm c mục 1.4., có thể thực hiện bằng nhiều hình thức khác nhau (trực tiếp, trực tuyến, qua điện thoại...). | Các Khoa/Bộ môn thuộc đơn vị đào tạo |
| Bước 4 | Tập hợp phiếu đã khảo sát | Trung tâm/Bộ phận ĐBCL thuộc đơn vị đào tạo |
| Bước 5 | Làm sạch và nhập dữ liệu | Trung tâm/Bộ phận ĐBCL thuộc đơn vị đào tạo |
| Bước 6 | Phân tích dữ liệu và tổng hợp Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng SVTN theo mẫu tại Phụ lục 2. | Trung tâm/Bộ phận ĐBCL thuộc đơn vị đào tạo |
| Bước 7 | Gửi Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động và đề xuất cải tiến chất lượng các hoạt động có liên quan về ĐHQGHN qua Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục. | Trung tâm/Bộ phận ĐBCL thuộc đơn vị đào tạo |
| Bước 8 | Tổng hợp Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động và kiến nghị của các đơn vị đào tạo; báo cáo Ban Giám đốc, Hội đồng ĐBCLGD và các ban chức năng và đơn vị liên quan (Ban Đào tạo, Ban | Viện ĐBCLGD |

| | | |
|--|---|--|
| | Khoa học và Công nghệ, Ban Chính trị và Công tác học sinh - sinh viên, Ban Thanh tra và Pháp chế và Trung tâm Dự báo và Phát triển nguồn nhân lực). | |
|--|---|--|

3. Sử dụng kết quả lấy ý kiến phản hồi

Tổng hợp kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng SVTN được sử dụng như sau:

- Nếu điểm đánh giá trung bình của nhà sử dụng lao động đối với tiêu chí thuộc nhóm “Kiến thức, kỹ năng và năng lực nghiệp vụ” và “Phẩm chất cá nhân” đạt dưới điểm 3 (theo thang điểm 5)¹ trong 2 năm liên tiếp, thủ trưởng đơn vị chỉ đạo các bộ phận liên quan nghiên cứu các giải pháp để khắc phục và theo dõi kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động trong những lần tiếp theo.

- Nếu điểm đánh giá trung bình của nhà sử dụng lao động đối với tiêu chí thuộc nhóm “Kỹ năng mềm” đạt dưới điểm 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp, Giám đốc Trung tâm Dự báo và Phát triển nguồn nhân lực² nghiên cứu các giải pháp để khắc phục và theo dõi kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động trong những lần tiếp theo.

- Kết quả phản hồi của nhà sử dụng lao động có thể được sử dụng trong Báo cáo Tự đánh giá của đơn vị phục vụ kiểm định chất lượng đơn vị và làm căn cứ để cải tiến chất lượng.

4. Lưu trữ phiếu

Bản gốc các phiếu khảo sát và file dữ liệu gốc do Trung tâm/Bộ phận ĐBCL của đơn vị đào tạo chịu trách nhiệm lưu trữ theo quy định của Nhà nước và ĐHQGHN.

5. Tổ chức thực hiện

5.1. Đơn vị đào tạo chịu trách nhiệm tổ chức việc lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng SVTN theo đúng chỉ tiêu kế hoạch năm học của

¹ Phiếu lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động SV của Trung tâm HTSV ĐHQGHN dùng thang trả lời 5 điểm đo đối xứng bắt đầu từ 1, cho nên điểm trung bình thực tế của thang này chính là điểm giữa của thang - tức 3 điểm, chứ không phải là điểm trung bình số học là 2,5 điểm.

² Trung tâm Dự báo và Phát triển nguồn nhân lực thực hiện đào tạo kỹ năng mềm cho toàn bộ sinh viên ĐHQGHN.

ĐHQGHN. Trước ngày 30/11 hàng năm, đơn vị gửi *Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng sinh viên tốt nghiệp tại Đại học Quốc gia Hà Nội* về Viện ĐBCLGD theo mẫu báo cáo trong Phụ lục 2; nghiên cứu và sử dụng kết quả khảo sát như hướng dẫn tại mục 3.

5.2. Viện ĐBCLGD chủ trì xây dựng nội dung cốt lõi Phiếu lấy ý kiến phản hồi; giám sát việc thực hiện hoạt động này tại các đơn vị đào tạo; nhận và tổng hợp Báo cáo kết quả và kiến nghị từ các đơn vị và báo cáo Ban Giám đốc, Hội đồng Đảm bảo chất lượng ĐHQGHN và các đơn vị liên quan trước ngày 15/12 hàng năm (Ban Đào tạo, Ban Khoa học và Công nghệ, Ban Chính trị và Công tác học sinh - sinh viên, Ban Thanh tra và Pháp chế và Trung tâm Dự báo và Phát triển nguồn nhân lực); theo dõi tình hình thực hiện các kiến nghị của hoạt động này ở các đơn vị qua các năm.

5.3. Trung tâm Dự báo và Phát triển nguồn nhân lực có trách nhiệm nghiên cứu Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà tuyển dụng về chất lượng SVTN để làm căn cứ đề xuất các giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên.

5.4. Ban Đào tạo, Ban Khoa học và Công nghệ, Ban Chính trị và Công tác học sinh - sinh viên, Ban Thanh tra và Pháp chế có trách nhiệm nghiên cứu Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà tuyển dụng về chất lượng SVTN để làm căn cứ đề xuất các giải pháp quản lý và chỉ đạo đơn vị bằng văn bản nhằm nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo và KHCN tại ĐHQGHN.

5.5. Văn bản “Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng sinh viên tốt nghiệp tại Đại học Quốc gia Hà Nội” sẽ được xem xét điều chỉnh dựa theo các góp ý của đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện và theo những yêu cầu mới của công tác ĐBCL và phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN./.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Kim Sơn

Phụ lục 1

Mẫu Phiếu lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng sinh viên tốt nghiệp tại Đại học Quốc gia Hà Nội

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-ĐHQGHN
ngày tháng năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)*

Mã phiếu

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG/KHOA...

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

PHIẾU KHẢO SÁT

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NHÀ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG SINH VIÊN TỐT NGHIỆP TẠI TRƯỜNG/KHOA...

Kính gửi Quý Cơ quan,

Nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học đáp ứng tốt nhất nhu cầu xã hội, Trường/Khoa... trân trọng xin ý kiến Quý Cơ quan về mức độ hài lòng của Quý Cơ quan đối với sinh viên tốt nghiệp Chương trình đào tạo của Trường/Khoa... đã và đang làm việc tại Quý Cơ quan. Mọi ý kiến đóng góp của Quý Cơ quan thực sự quý báu đối với công tác đảm bảo về nâng cao chất lượng đào tạo của Trường/Khoa... ,ĐHQGHN. Chúng tôi xin đảm bảo các thông tin trong Phiếu khảo sát này hoàn toàn được bảo mật và chỉ sử dụng vào mục đích nâng cao chất lượng đào tạo.

Xin điền dấu (X) vào ô phù hợp hoặc điền thông tin vào các khoảng trống cho các câu hỏi dưới đây.

Tên Cơ quan:

Địa chỉ:

Vị trí người trả lời khảo sát:

1. Loại hình của Cơ quan:

1.1. Nhà nước (bao gồm cả tổ chức Đảng, đoàn thể): Cấp TW Cấp địa phương

1.2. Cơ quan sự nghiệp: Giáo dục Y tế

1.3. Doanh nghiệp: Tập đoàn/tổng công ty DN vừa và nhỏ Tự kinh doanh

Liên doanh DN 100% vốn nước ngoài

1.4. Tổ chức phi chính phủ: Trong nước Quốc tế

1.5. Loại hình khác (xin nêu rõ):

2. Quý Cơ quan tuyển dụng sinh viên Trường/Khoa... thuộc ngành đào tạo nào?

(Xin đánh dấu X vào tất cả các ngành Quý Cơ quan tuyển dụng)

(Đơn vị đào tạo bổ sung thông tin mục 2. phù hợp với ngành đào tạo của đơn vị).

3. Vị trí sinh viên tốt nghiệp Trường/Khoa... được bố trí khi làm việc tại Quý Cơ quan ?

- Tập sự Quản lý cấp bộ phận Quản lý cấp đơn vị
 Cán bộ thực thi (nhân viên) Khác (xin nêu rõ):.....

4. Thời gian sinh viên tốt nghiệp Trường/Khoa... đã làm việc tại Quý Cơ quan (số tháng làm việc tại Cơ quan/ Tổ chức, bao gồm cả thời gian thử việc)

- Dưới 6 tháng Từ 6-12 tháng Trên 1 năm

Dưới đây là các tiêu chí về kiến thức, kỹ năng, năng lực nghiệp vụ, phẩm chất cá nhân và các kỹ năng mềm của sinh viên tốt nghiệp tại Trường/Khoa..., ĐHQGHN. Xin Quý Cơ quan cho biết ý kiến đánh giá theo các tiêu chí, sử dụng thang đánh giá ở cột phía bên trái và phải.

| | |
|--|---|
| <p>Quý Cơ quan đánh dấu X vào số phù hợp nhất ở cột bên trái về mức độ quan trọng của từng tiêu chí đối với Quý Cơ quan</p> <p>Thang đánh giá mức độ quan trọng (phía bên trái):</p> <p style="text-align: center;"> ① ② ③ ④ ⑤ Hoàn toàn không quan trọng ←————→ Rất quan trọng </p> | <p>Quý Cơ quan đánh dấu X vào số phù hợp nhất ở cột bên phải về mức độ hài lòng của Quý Cơ quan đối với sinh viên tốt nghiệp Trường/Khoa... đã/đang làm việc tại Quý Cơ quan</p> <p>Thang đánh giá mức độ hài lòng (phía bên phải):</p> <p style="text-align: center;"> ① ② ③ ④ ⑤ Hoàn toàn không hài lòng ←————→ Rất hài lòng </p> |
|--|---|

5. Kiến thức, kỹ năng và năng lực nghiệp vụ

| Thang đánh giá | | | | | Nội dung | Thang đánh giá | | | | |
|----------------------------|------------------|----------|------------|----------------|---|--------------------------|----------------|----------|----------|--------------|
| Hoàn toàn không quan trọng | Không quan trọng | Phân vân | Quan trọng | Rất quan trọng | | Hoàn toàn không hài lòng | Không hài lòng | Phân vân | Hài lòng | Rất hài lòng |
| ⑤ | ④ | ③ | ② | ① | 5.1. Kiến thức ngành/chuyên ngành được đào tạo | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| ⑤ | ④ | ③ | ② | ① | 5.2. Kiến thức nền tảng xã hội liên quan | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| ⑤ | ④ | ③ | ② | ① | 5.3. Năng lực vận dụng kiến thức chuyên môn vào thực tiễn công việc | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| ⑤ | ④ | ③ | ② | ① | 5.4. Năng lực tự học/tự nghiên cứu, tự bồi dưỡng | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| ⑤ | ④ | ③ | ② | ① | 5.5. Năng lực sử dụng ngoại ngữ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| ⑤ | ④ | ③ | ② | ① | 5.6. Kỹ năng nghiệp vụ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| ⑤ | ④ | ③ | ② | ① | 5.7. Kỹ năng sử dụng tin học | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |