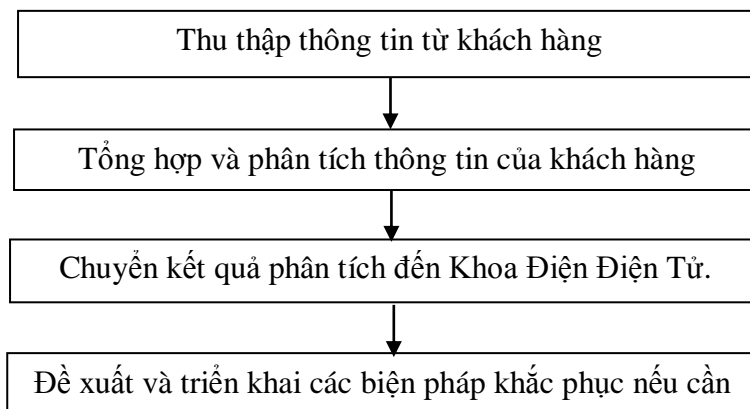


### 13. Lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan

Sự phản hồi của các bên liên quan được thu thập từ sinh viên, sinh viên tốt nghiệp, cựu sinh viên, nhân viên và của thị trường lao động để cải tiến chương trình đào tạo và thỏa mãn các bên liên quan. Quy trình chung cho việc khảo sát được trình bày trong

**Hình 13.1**



**Hình 13.1.** Lưu đồ quy trình đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng

Các bước để thu thập như sau:

**Bước 1:** Tổ chức thu thập thông tin

- Phòng ĐBCL, phòng QHDN- CC lập kế hoạch khảo sát các bên liên quan.
- Thiết kế mẫu thu thập dữ liệu.
- Gửi phiếu đánh giá đến các nhà tuyển dụng hoặc trực tuyến để khảo sát về về chương trình đào tạo của nhà trường

**Bước 2:** Tổng hợp và phân tích thông tin khách hàng

- Phòng ĐBCL, phòng QHDN- CC và nhóm chuyên gia xử lý và tổng hợp phân tích số liệu, sau đó viết báo cáo tổng kết đợt khảo sát.

**Bước 3:** Chuyển kết quả phân tích đến Khoa

**Bước 4:** Triển khai các biện pháp khắc phục

- Khoa Điện – Điện Tử sau khi nhận báo cáo khảo sát từ phòng ĐBCL, phòng QHDN- CC, tổ chức họp tổng kết toàn khoa để cải tiến chương trình đào tạo và giảng dạy .

#### 13.1 Thị trường lao động có phản hồi cho nhà trường

Tại trường UTE, Phòng Công Tác Học Sinh Sinh Viên đã xây dựng một hệ thống thu thập phản hồi và đánh giá sự thỏa mãn từ của các doanh nghiệp. quan [Exh.13.01 Quy trình “Đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng đối với chương trình đào tạo”]. Trước đây, việc khảo sát được thực hiện 4 năm / lần, và dự kiến cải tiến 2 năm/

lần để cập nhật kịp thời ý kiến đóng góp của doanh nghiệp cho việc đào tạo ở khoa Điện Điện Tử và ở trường. Phiếu khảo sát được gửi đến trực tiếp đến doanh nghiệp hoặc gửi qua bưu điện *[Exh.13.02 Phiếu khảo sát tìm hiểu mức độ đáp ứng nhu cầu công việc của sinh viên]*.

Tỉ lệ phản hồi của các doanh nghiệp năm 2014 là 48/108 (44.4%), Phòng CT HS –SV và nhóm chuyên gia xử lý và tổng hợp phân tích số liệu, sau đó viết báo cáo tổng kết đợt khảo sát *[Exh.13.03 Kết quả khảo sát doanh nghiệp tìm hiểu mức độ đáp ứng nhu cầu công việc của sinh viên tốt nghiệp ĐHSPKT HK2 năm học 2013-2014]*. Nhìn chung, các doanh nghiệp đều hài lòng về chương trình đào tạo của khoa Điện Điện Tử. Nhà tuyển dụng cung cấp thông tin về về cựu sinh viên của khoa và sinh viên tốt nghiệp. Cựu sinh viên của khoa có chuyên môn tốt và khả năng thích ứng với công việc cao. Doanh nghiệp cũng đề nghị cải tiến chương trình để phù hợp với sự thay đổi của thị trường lao động *[Exh.13.04 Thông báo vv rà soát lại danh mục nhóm môn học tương đương]*.

### **13.2 Khoa Điện – Điện Tử có đầy đủ hệ thống để thu thập thông tin phản hồi từ sinh viên và cựu sinh viên.**

Trường và Khoa Điện Điện Tử đã thành lập hội cựu sinh viên của trường và của khoa *[Exh.13.05 Quyết định số 879/QĐ-ĐHSPKT-TCCB ngày 10/10/2013: v/v kiện toàn cơ cấu tổ chức của Ban lên lạc cựu sinh viên]*.

Hội cựu sinh viên của khoa thường xuyên cập nhận thông tin của cựu sinh viên các khóa và tổ chức họp mặt cựu sinh viên Khoa Điện Điện Tử vào tháng 11 hằng năm *[Exh.13.06 Danh sách cựu sinh khoa Điện Điện Tử]*, *[Exh.13.07 Hình ảnh ngày họp mặt cựu sinh viên khoa Điện Điện Tử]*. Hội cựu sinh viên của khoa đã thiết kế phiếu khảo sát chi tiết và đầy đủ *[Exh.13.08 Phiếu khảo sát cựu sinh viên Khoa Điện Điện Tử]*. Các ý kiến phản hồi cựu sinh viên được Hội cựu sinh viên khoa tổng hợp và báo cáo về khoa *[Exh.13.9 Báo cáo của Hội cựu sinh viên khoa Điện Điện Tử]*. Theo báo cáo của hội cựu sinh viên khoa Điện Điện Tử, đa số cựu sinh viên đều hài lòng với chương trình đào tạo của trường.

Đối với sinh viên tốt nghiệp, Khoa Điện Điện Tử và phòng ĐBCL thường xuyên tổ chức khảo sát sinh viên tốt nghiệp vào mỗi đợt tốt nghiệp theo các bước sau:

**Bước 1:** Lên kế hoạch khảo sát sinh viên tốt nghiệp. Thiết kế mẫu khảo sát. *[Exh.13.10 Mẫu phiếu khảo sát sinh viên tốt nghiệp]*, *[Exh.13.11 Kế hoạch tổ chức lễ phát bằng tốt nghiệp, đợt tốt nghiệp tháng 03/2014]*.

**Bước 2:** Khảo sát cho sinh viên tốt nghiệp theo 2 cách: phát phiếu khảo sát hoặc khảo sát online (theo địa chỉ <http://danhgia.hcmute.edu.vn>). Nội dung khảo sát gồm:

- **Thông tin việc làm của sinh viên:** Phần này bao gồm các câu hỏi liên quan đến việc làm, thu nhập và đào tạo thêm của SVTN.
- **Nhận xét của SVTN về chuẩn đầu ra, mục tiêu và chương trình đào tạo:** SVTN nhận xét CTĐT đã học và đánh giá mức độ đáp ứng với thực tế công việc.
- **Nhận xét của SVTN về công tác quản lý và phục vụ đào tạo:** SVTN đưa ra ý kiến về điều kiện hỗ trợ học tập như tài liệu, phương tiện máy móc, phòng học, phòng thực hành,...; đăng ký môn học, thời khóa biểu,...; dịch vụ y tế, căn tin,... và chất lượng phục vụ của các đơn vị liên quan.
- **Các thông tin khác của SVTN:** Khảo sát ý kiến SV về kỹ năng tiếng Anh; về các hoạt động ngoại khoá và góp ý của SVTN cho nhà trường.

**Bước 3:** Phòng ĐBCL tổng hợp thông tin và gửi kết quả tổng hợp ý kiến của sinh viên về khoa Điện Điện Tử [*Exh.13.12 Kết quả khảo sát ý kiến sinh viên tốt nghiệp đợt tháng 3/2014*], [*Exh.13.13 Bản kết quả tổng hợp ý kiến khảo sát sinh viên tốt nghiệp đợt T6-2014 ngành Công nghệ kỹ thuật Điện-Điện tử Khoa Điện- Điện tử*].

**Bước 4:** Khoa Điện Điện Tử tổ chức họp tổ kết khoa để cải tiến phương pháp và chương trình đào tạo [*Exh.13.5 Biên bản họp tổng kết học kỳ của khoa Điện – Điện Tử*].

Đối với sinh viên đang học, phòng ĐT và phòng ĐBCL xây dựng hệ thống thu thập ý kiến phản hồi của sv về việc giảng dạy của giảng viên theo qui trình sau:

**Bước 1:** Phòng ĐT và Phòng ĐBCL lên kế hoạch thực hiện lấy ý kiến của SV vào cuối học kỳ [*Exh.13.16 Công văn số 1276/BGDĐT Tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của GV*], [*Exh.13.17 QĐ 38/QĐ-ĐHSPKT-ĐT ngày 14/4/2008 v/v lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên*], [*Exh.13.18 Thông báo số 54/TB-ĐHSPKT-ĐBCL Tổ chức lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên HK2, 2013-2014*].

**Bước 2:** Sinh viên thực hiện đánh giá việc giảng dạy của từng giảng viên online theo từng môn mà sinh viên đã học trong học kỳ rồi (theo địa chỉ <http://online.hcmute.edu.vn>).

**Bước 3:** Phòng ĐBCL tổng hợp ý kiến đánh giá của sinh viên và gửi báo cáo về khoa Điện Điện Tử [*Exh.13.19 Báo cáo số 08 /BC-ĐBCL ngày 15/7/2014 về kết quả khảo sát sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên*] và gửi kết quả đánh giá cho từng giảng viên trong trang cá nhân của web trường.

**Bước 4:** Khoa Điện Điện Tử sau khi nhận được báo cáo, tổ chức họp theo từng bộ môn và toàn khoa để đề cập cải tiến phương pháp và chương trình đào tạo. Mỗi giảng viên báo cáo tổng kết việc giảng dạy vào cuối học kỳ và gửi lên khoa [*Exh.13.20 Báo cáo cá nhân HK2 2013 -2014*]. Kết quả họp tổng kết được phản hồi cho sinh viên trên trang

web của khoa. Báo cáo các biện pháp khắc phục, cải tiến của khoa Điện Điện Tử được gửi về Phòng ĐBCL. **[Exh.13.21 Báo cáo phản hồi của khoa về các ý kiến của sinh viên]**

### 13.3 Cán bộ có phản hồi cho nhà trường.

Trường và khoa Điện Điện Tử thường xuyên tổ chức lấy ý kiến của giảng viên và nhân viên thông qua các hội nghị tổng kết năm học của trường, khoa và trên web bộ. **[Exh.13.22 Kế hoạch hội nghị cán bộ trẻ 2014-2015]**. Những ý kiến đóng góp của giảng viên và các nhân viên phòng ban đóng vai trò quan trọng để phát triển và cải tiến chương trình đào tạo và việc làm việc của các phòng ban. Theo báo cáo của phòng HCTH về việc khảo sát sự hài lòng của SV và CBVC về chất lượng phục vụ của các phòng chức năng, đa số các phòng ban đều đạt yêu cầu chất lượng phục vụ và thái độ làm việc. **[Exh.13.23 Kết quả khảo sát cán bộ viên chức do P.HCTH thực hiện HKII năm học 2013-2014]**.

#### Bảng liệt kê minh chứng trong tiêu chuẩn 13

STT	Tên minh chứng	Ký hiệu	Ghi chú	Số TT danh mục MC của mỗi đơn vị
1	Quy trình “Đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng đối với chương trình đào tạo”	[Exh.13.1]	P.ĐBCL	
2	Phiếu khảo sát nhà tuyển dụng	[Exh.13.2]	P.CTHSSV	
3	Kết quả khảo sát doanh nghiệp tìm hiểu mức độ đáp ứng nhu cầu công việc của sinh viên tốt nghiệp ĐHSPKT HK2 năm học 2013 2014	[Exh.13.3]	P.CTHSSV	
4	Thông báo vv rà soát lại danh mục nhóm môn học tương đương.	[Exh.13.4]	P.ĐT	
5	Quyết định số 879/QĐ-ĐHSPKT-TCCB ngày 10/10/2013: v/v kiện toàn	[Exh.13.5]	P.TCCB	

	cơ cấu tổ chức của Ban liên lạc cựu sinh viên			
6	Danh sách cựu sinh viên khoa Điện Điện Tử	[Exh.13.6]	Hội cựu SV Khoa Điện Điện Tử	
7	Hình ảnh ngày họp mặt cựu sinh viên khoa Điện Điện Tử	[Exh.13.7]	Hội cựu SV Khoa Điện Điện Tử	
8	Phiếu khảo sát cựu sinh viên Khoa Điện Điện Tử	[Exh.13.8]	Hội cựu SV Khoa Điện Điện Tử	
9	Báo cáo của Hội cựu sinh viên khoa Điện Điện Tử	[Exh.13.9]	Hội cựu SV Khoa Điện Điện Tử	
10	Mẫu phiếu khảo sát sinh viên tốt nghiệp	[Exh.13.10]	P.ĐBCL	
11	Thông báo số 447/TB-PĐT ngày 5/6/2014 v/v kế hoạch tổ chức lễ phát bằng tốt nghiệp, đợt tốt nghiệp tháng 03/2014- hệ chính quy; Hướng dẫn sinh viên tốt nghiệp thực hiện khảo sát	[Exh.13.11]	P.ĐT	
12	Báo cáo số 09 /BC-ĐBCL về kết quả khảo sát ý kiến sinh viên tốt nghiệp đợt tháng 3/2014	[Exh.13.12]	P.ĐBCL	
13	Bản kết quả tổng hợp ý kiến khảo sát sinh viên tốt nghiệp đợt T6-2014 ngành Công nghệ kỹ thuật Điện-Điện tử Khoa Điện- Điện tử	[Exh.13.13]	P.ĐBCL	
14	Biên bản họp tổng kết học kỳ của khoa Điện – Điện	[Exh.13.14]	Khoa Điện	

	Từ		Điện Từ	
15	Công văn số 1276/BGDĐT-NG, ngày 20/2/2008 v/v tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của GV	[Exh.13.15]	P.ĐT	
16	<b>QĐ 38/QĐ-ĐHSPKT-ĐT ngày 14/4/2008 v/v lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên</b>	[Exh.13.16]	P.ĐBCL	
17	Thông báo số 54/TB-ĐHSPKT-ĐBCL ngày 08/5/2014: v/v tổ chức lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên HK2, 2013-2014; Hướng dẫn thực hiện khảo sát ý kiến sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng dạy	[Exh.13.17]	P.ĐBCL	
18	<b>Báo cáo số 08 /BC-ĐBCL ngày 15/7/2014 về kết quả khảo sát sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên</b>	[Exh.13.18]	P.ĐBCL	
19	Báo cáo cá nhân HK2 2013 -2014	[Exh.13.19]	P.ĐBCL	
20	Báo cáo phản hồi của khoa về các ý kiến của sinh viên	[Exh.13.20]	P.ĐBCL	
21	<b>Báo cáo phản hồi của khoa về các ý kiến của sinh viên</b>	[Exh.13.21]	Khoa Điện Điện Từ	

<b>22</b>	Kế hoạch hội nghị cán bộ trẻ 2014-2015	[Exh.13.22]	P.TCCB	
<b>223</b>	Kết quả khảo sát cán bộ viên chức do P.HCTH thực hiện HKII năm học 2013-2014	[Exh.13.23]	P.HCTH	