

MỤC LỤC

KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

- 1. Bùi Xuân Nhân và Dương Hồng Hạnh** - Nghiên cứu tác động của các biến số marketing địa phương tới sự hài lòng của khách du lịch đến tỉnh Ninh Bình. **Mã số: 156. 1BMkt.11** 3
Research on the impact of local marketing variables on the satisfaction of tourists who visited Ninh Binh province
- 2. Đỗ Thị Hoa Liên và Hoàng Võ Hằng Phương** - Ứng dụng mô hình BVAR trong dự báo cầu lao động tỉnh Bến Tre. **Mã số: 156. 1HRMg.11** 15
Application of BVAR models in labour demand forecasting in Ben Tre province
- 3. Bùi Hoàng Ngọc, Phan Thị Liệu và Nguyễn Huru Khôi** - Ảnh hưởng của chỉ số phức tạp kinh tế lên dấu chân sinh thái: nghiên cứu trường hợp của Việt Nam. **Mã số: 156. 1GEMg.11** 25
The Impact of Economic Complexity Index on Ecological Footprint: Application to Vietnam
- 4. Bùi Quý Thuận** - Tác động của hiệp định thương mại tự do Việt nam - EAEU đến thương mại giữa Việt Nam và Nga. Mã số: 156. 1HIEM.11 36
Impact of the Vietnam - EAEU FTA on the trade between Vietnam and Russia

QUẢN TRỊ KINH DOANH

- 5. Phạm Đức Hiếu và Chu Thị Huyền** - Các nhân tố ảnh hưởng tới áp dụng kế toán trách nhiệm trong doanh nghiệp sản xuất ô tô ở Việt Nam. **Mã số: 156. 2BAcc.21** 47
Factors Affecting the Application of Responsibility Accounting in Enterprises: A Case Study in Automobile Manufacturing Enterprises in Vietnam
- 6. Lưu Thị Thùy Dương và Vũ Thị Thùy Linh** - Các yếu tố tác động tới sự hài lòng của khách hàng sử dụng mobile banking: một nghiên cứu thực nghiệm tại Việt Nam. **Mã số: 156. 2BMkt.21** 56
The Factors Affect on the Satisfaction of Customers Using Mobile Banking: An Empirical Study in Vietnam
- 7. Phạm Văn Tuấn và Nguyễn Minh Trang** - Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng tới ý định tiêu dùng sản phẩm thời trang tái chế sáng tạo của giới trẻ Việt Nam. **Mã số: 156. 2BMkt.22** 69
Factors Affecting Young Consumers' Intention to Purchase Upcycled Fashion Products - A Case Study in Vietnam

- 8. Nguyễn Thị Lan** - OPEN BANKING – Hệ sinh thái ngân hàng mở: Xu thế phát triển trên thế giới và triển vọng ứng dụng tại Việt Nam. *Mã số: 156. 2FiBa.22* 81
Open banking ecosystem - its development trends around the World and its application prospects in Vietnam
- 9. Nguyễn Thị Hằng, Phạm Minh Đạt và Đinh Hồng Linh** - Nghiên cứu sự hài lòng của người học về chất lượng đào tạo tại các trường đại học trong bối cảnh chuyển đổi số. *Mã số: 156. 2BMkt.21* 95
A study on satisfaction of learners about training quality standard at universities in the context of digital transformation

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

- 10. Lê Việt Hà** - Mô hình đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo ngành: Ngành Hệ thống thông tin quản lý. *Mã số: 156. 3BMkt.31* 105
A model of assessing businesses satisfaction educational quality: A management Information Systems major

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

MÔ HÌNH ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGÀNH NGÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ

Lê Việt Hà

Trường Đại học Thương mại
Email: leviethadhtm@gmail.com

Ngày nhận: 25/06/2021

Ngày nhận lại: 27/07/2021

Ngày duyệt đăng: 30/07/2021

Nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội là nhiệm vụ quan trọng tạo vị thế cạnh tranh của các trường đại học trên thế giới, trong đó có Việt Nam. Sự thành công của một cơ sở giáo dục đại học ít nhiều tuân thủ theo những quy luật thị trường, trong đó có sự đánh giá của doanh nghiệp về mức độ hài lòng đối với người lao động. Bài viết nghiên cứu đánh giá chất lượng đào tạo dưới góc nhìn của doanh nghiệp sử dụng lao động ngành CNTT quản lý nhằm giúp cơ sở giáo dục và doanh nghiệp hiểu rõ nhau hơn trong việc thỏa mãn nhu cầu của cả hai bên. Tác giả sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng trong việc phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến để làm rõ vấn đề nghiên cứu. Kết quả khảo sát tại 122 doanh nghiệp chỉ ra: kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng nhận thức, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ, kỹ năng lãnh đạo ra quyết định và kỹ năng xã hội là những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Bài viết đã đề xuất giải pháp đổi mới chương trình, phương pháp đào tạo, tăng cường liên kết giữa đại học và doanh nghiệp để nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người sử dụng lao động.

Từ khóa: chất lượng đào tạo, hệ thống thông tin quản lý, kỹ năng chuyên môn, kỹ năng xã hội.

JEL Classifications: C53, I25, O15

1. Đặt vấn đề

Năng suất làm việc của người lao động là yếu tố quan trọng tạo nên sức mạnh cho doanh nghiệp hiện nay. Việc nghiên cứu đầy đủ và toàn diện về chất lượng nhân lực là nhiệm vụ quan trọng quyết định sự tồn tại, thành công và vị thế cạnh tranh của các doanh nghiệp Việt Nam. Sự hài lòng của nhà tuyển dụng đối với chất lượng đào tạo là một trong những tiêu chí trực tiếp dùng để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Báo cáo thường niên năm 2019 của VietnamWorks cho thấy, nguồn nhân lực tại Việt Nam dồi dào hơn so với các nước trong khu vực và trên thế giới trong hai lĩnh vực kinh tế và

công nghệ thông tin. Ngược lại, lao động ngành CNTT quản lý gồm những người có khả năng kết hợp giữa kinh tế, quản trị kinh doanh và tin học đang trong tình trạng thiếu hụt. Công tác đào tạo đang có xu hướng một chiều đã đem đến hệ quả lãng phí nguồn nhân lực trong khi doanh nghiệp vẫn không tuyển dụng được lao động phù hợp. Một quan tâm chủ yếu của doanh nghiệp thường tập trung ở “đầu ra”, mà cụ thể là năng lực, trình độ sinh viên tốt nghiệp. Điều này được thể hiện thông qua mức độ đáp ứng của sinh viên đối với yêu cầu công việc. Trong đào tạo đại học, nếu đánh giá chỉ dựa vào kết quả đầu ra mà chưa tính đến nhu cầu

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

của thị trường lao động sẽ không toàn diện vì không phải những sinh viên có kết quả học tập tốt thì sẽ đáp ứng được yêu cầu của người sử dụng lao động. Như vậy, cách đánh giá đầu ra của các trường chưa hoàn toàn trùng khớp với những mong muốn của doanh nghiệp. Trong việc xây dựng và nâng cao sự tin tưởng của doanh nghiệp vào nguồn nhân lực ngành HTTT quản lý, yếu tố sự hài lòng được đặt lên hàng đầu. Doanh nghiệp yên tâm khi tuyển dụng nhân sự và hài lòng với trình độ chuyên môn, hành vi, khả năng giao tiếp cũng như cách làm việc của người lao động thì mức độ hài lòng của doanh nghiệp sẽ được nâng cao. Bài viết phân tích và đánh giá chất lượng đào tạo ngành HTTT quản lý hiện nay đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp ở mức độ nào và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu của người sử dụng lao động, góp phần vào sự phát triển kinh tế và xã hội.

2. Tổng quan nghiên cứu, cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Theo tiêu chí hiệp hội nghề nghiệp tại Úc (World Bank, 2012), 11 yêu cầu và kỹ năng mà nhà tuyển dụng mong muốn ở người lao động là kết quả học tập và các kỹ năng: lãnh đạo, tính toán, viết, công nghệ thông tin cơ bản, quản lý thời gian, giao tiếp trong môi trường doanh nghiệp, quan hệ với các cá nhân khác, làm việc nhóm, giải quyết vấn đề, hiểu quá trình hoạt động của doanh nghiệp, phân tích và nghiên cứu.

Bộ Lao động Mỹ cùng với hiệp hội đào tạo và phát triển đã đưa ra tập chỉ số gồm 13 kỹ năng cơ bản trong công việc của người lao động, gồm kỹ năng: lãnh đạo, học và tự học, lắng nghe, thuyết trình, giải quyết vấn đề, tư duy sáng tạo, quản lý bản thân và tinh thần tự tôn, đặt ra mục tiêu, tạo động lực làm việc, phát triển cá nhân và sự nghiệp, giao tiếp, ứng xử và tạo lập quan hệ, làm việc đồng đội, đàm phán, tổ chức công việc có hiệu quả.

Tại Nhật Bản, các doanh nghiệp đã đưa ra bộ tiêu chí đánh giá chỉ gồm 6 kỹ năng: nhiệt tình trong công tác, sự hợp tác, sự sáng tạo, kiến thức chuyên môn, có cá tính, có kiến thức thực tế. Ngoài ra, còn

có 2 yêu cầu được đưa ra là thứ hạng đánh giá kết quả học tập và uy tín của trường đào tạo.

Tại Singapore, Cục phát triển lao động nước này đã thiết lập được hệ thống kỹ năng hành nghề với 10 nhóm kỹ năng: tính toán, sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông, giải quyết vấn đề và ra quyết định, sáng tạo và mạo hiểm, giao tiếp và quản lý quan hệ, học tập suốt đời, tư duy mở toàn cầu, tự quản lý bản thân, tổ chức công việc, an toàn lao động và vệ sinh sức khỏe.

Tại Việt Nam, một số nghiên cứu đã thực hiện:

- Khảo sát của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội phối hợp với Ngân hàng Phát triển châu Á về thị trường lao động ở Việt Nam (Sái Công Hồng, 2016). Đối tượng khảo sát là những người được tuyển dụng có trình độ cao đẳng làm việc trong các doanh nghiệp ở khu vực Hà Nội và các vùng lân cận. Có 8 tiêu chí chủ yếu được đưa ra để khảo sát, đó là kỹ năng: chuyên môn cụ thể liên quan đến công việc, thực hành liên quan đến công nghệ sử dụng trong đơn vị, kiến thức lý thuyết về công nghệ sử dụng trong đơn vị, viết/nói, ngoại ngữ và giao tiếp, đúng giờ, có sáng kiến cá nhân và người làm việc trong nhóm tốt, có kinh nghiệm làm việc.

- Khảo sát tại Trường đại học Kinh tế Quốc dân tiến 2005 về đánh giá của các doanh nghiệp (798 doanh nghiệp) đối với lao động có trình độ đại học được đào tạo từ 3 khối trường: kinh tế, kỹ thuật và khối các trường còn lại. Có 9 tiêu chí được đưa ra để đánh giá: kiến thức cơ bản về chuyên môn và các khả năng: ra quyết định, thích nghi, làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, sử dụng ngoại ngữ, sử dụng vi tính, giao tiếp, kỹ thuật lao động (Nguyễn Văn Nam, 2005).

- Khảo sát của Ngân hàng thế giới về mức độ thiếu hụt các kỹ năng của sinh viên so với yêu cầu của nhà tuyển dụng tại 7 nước khu vực Đông Á, trong đó có Việt Nam. Có 9 tiêu chí được đưa ra đánh giá gồm tư duy sáng tạo và các kỹ năng: công nghệ thông tin, sử dụng tiếng Anh, lãnh đạo, giao tiếp, giải quyết vấn đề, thái độ làm việc, kỹ thuật và tính toán (World Bank, 2012). Dự án cũng đã khảo sát đo lường kỹ năng của đội ngũ nhân lực Việt Nam (và một số nước khác) dưới góc độ của người sử

dụng lao động với tên gọi kỹ năng hướng đến việc làm và năng suất. Ngân hàng Thế giới cũng đưa ra một bộ kỹ năng của người lao động trong xã hội hiện đại bao gồm 3 nhóm kỹ năng: nhận thức, kỹ thuật, xã hội và hành vi.

Những công trình nghiên cứu trên đi theo hướng nghiên cứu học thuật với mục tiêu tìm ra mô hình tổng quát về ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng đào tạo nói chung tại các trường đại học mà không hướng đến ứng dụng riêng cho một chuyên ngành đào tạo cụ thể nào. Sự thiếu thông tin về đối tượng theo học các chương trình đặc thù này tạo ra khó khăn cho nhà quản lý trong việc tuyển sinh và thiết kế hoạt động đào tạo phù hợp.

2.2. Cơ sở lý thuyết về sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo ngành hệ thống thông tin quản lý

Ngành HTTT quản lý trên thế giới đã có từ rất lâu và ở Việt Nam cũng đã xuất hiện từ những năm 1970 với tên chuyên ngành “Xử lý thông tin kinh tế”. Năm 2004, Bộ Giáo dục và Đào tạo mới ban hành chương trình khung ngành HTTT quản lý trình độ đại học. Đến nay có nhiều trường đại học đã đào tạo được hàng chục nghìn cán bộ trình độ đại học về HTTT quản lý cho đất nước trong đó có nhiều người có trình độ thạc sỹ và tiến sỹ. Tổng khối lượng chương trình đào tạo là hơn 120 tín chỉ học tập và tốt nghiệp. Chương trình đào tạo thường được thực hiện trong 4 năm gồm 8 học kỳ, trong đó có 7 học kỳ tích lũy kiến thức tại trường và 1 học kỳ thực tập tốt nghiệp. Đối với chương trình đào tạo ngành HTTT quản lý được phân bổ thành 2 phần: kiến thức giáo dục đại cương, tiếng anh và giáo dục thể chất quốc phòng; kiến thức giáo dục chuyên nghiệp gồm kiến thức cơ sở ngành, kiến thức ngành (gồm cả những học phần bắt buộc và học phần tự chọn) và kiến thức bổ trợ. Nhà trường cần đảm bảo cơ sở hạ tầng CNTT ổn định (máy tính, máy chủ, hệ thống mạng) cho các hoạt động thực hành, thảo luận hay xây dựng dự án phát triển hệ thống đối với những học phần thuộc kiến thức ngành và kiến thức bổ trợ. Kết thúc khóa học, sinh viên được công nhận tốt nghiệp khi hội đủ các tiêu chuẩn theo quy định của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành

quy chế đào tạo đại học, cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ và điều kiện cụ thể của nhà trường.

Mục tiêu chung của ngành là đào tạo đội ngũ cử nhân kinh tế ngành HTTT quản lý có đầy đủ kiến thức chuyên môn cần thiết về tin học, kinh tế và quản lý và đáp ứng nhu cầu xã hội về nguồn lực chất lượng cao trong thời đại công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước. Mục tiêu cụ thể là đào tạo đội ngũ những nhà quản lý có khả năng: đánh giá và thẩm định các dự án HTTT ứng dụng trong lĩnh vực kinh tế, quản lý; am hiểu và vận dụng kiến thức chuyên môn để giải quyết các vấn đề cụ thể trong quản lý và điều hành doanh nghiệp; có chuyên môn cao có khả năng lập kế hoạch, xây dựng và phát triển HTTT quản lý; có phẩm chất và đạo đức nghề nghiệp.

Chương trình đào tạo khối ngành HTTT quản lý của các trường đại học đều được xây dựng sao cho sinh viên tốt nghiệp ngành HTTT quản lý đảm bảo đạt chuẩn về kiến thức giáo dục đại cương theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, có kiến thức nền tảng đủ rộng về kinh tế, quản lý và quản trị kinh doanh, đảm bảo kiến thức căn bản, cập nhật và phát triển về HTTT quản lý, nắm vững kiến thức chuyên sâu và thực tiễn về quản trị hệ thống thông tin. Ngoài ra, sinh viên cần đạt được những kỹ năng mềm như quản lý dự án, kỹ năng lựa chọn phương án xây dựng và quản lý mạng máy tính, website của doanh nghiệp, kỹ năng lập phương án tổ chức, phân tích và thiết kế HTTT, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng ngoại ngữ, kỹ năng thuyết trình và viết báo cáo dự án.

Trong kinh tế và thương mại, sự hài lòng là một trạng thái tâm lý tổng thể phản ánh việc đánh giá mối quan hệ giữa khách hàng đối với dịch vụ. Sự hài lòng là mức độ trạng thái, cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được qua quá trình tiêu dùng sản phẩm với những kỳ vọng đã đặt ra (Sue Erickson, 2011). Cùng quan điểm với các tác giả trên, World Bank (2012) cho rằng sự hài lòng là sự đánh giá người lao động có đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của doanh nghiệp. Sự hài lòng là mức độ đánh giá của doanh nghiệp về kiến thức, kỹ năng và phẩm chất của sinh viên tốt nghiệp so với yêu cầu của các cơ quan hoặc

doanh nghiệp (Nguyễn Hoàng Lan, 2015). Như vậy, trong ngành HTTT quản lý, sự hài lòng của nhà tuyển dụng được thể hiện qua đánh giá về kiến thức chuyên môn, kỹ năng (bao gồm kỹ năng cứng, kỹ năng mềm) và các phẩm chất (như khả năng thích ứng hoặc linh hoạt) của người lao động so với yêu cầu của doanh nghiệp.

Theo Alvarez và cộng sự (2004), đánh giá chất lượng theo quan điểm của doanh nghiệp sử dụng lao động phải đưa ra được các tiêu chí đánh giá đầy đủ cả về thể lực, trí lực và phẩm chất đạo đức, lối sống. UNESCO đã cụ thể hóa các tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo thành các nhóm: đạo đức, kiến thức chuyên ngành, năng lực xử lý thông tin, giải quyết vấn đề, kỹ năng sử dụng máy tính, khả năng giao tiếp và sức khỏe.

Theo Nguyễn Hoàng Lan và cộng sự (2015), chất lượng trong giáo dục đại học là chất lượng đầu ra (kết quả học tập của sinh viên, sự hài lòng của giảng viên, tình hình có việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp). Điều này được thể hiện ở năng lực, trình độ và kiến thức của sinh viên. Sự hài lòng của người sử dụng lao động được đo lường bằng mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên tốt nghiệp so với sự mong đợi đặt ra từ phía người sử dụng.

Theo quan điểm truyền thống, chất lượng đào tạo dưới góc độ người sử dụng lao động thường được đánh giá thông qua năng lực mà sinh viên cần phải có để có thể đảm đương được công việc. Năng lực có thể được đánh giá qua 3 nhóm tiêu chí là: kiến thức, kỹ năng và thái độ. Theo quan niệm mới hiện nay, không cần thiết phải phân biệt rõ ràng kiến thức, kỹ năng và thái độ mà có thể chỉ sử dụng chung một thuật ngữ là “kỹ năng”. Moulton, Lowe (2005) và World Bank (2012) quan niệm kỹ năng bao gồm 4 nhóm tiêu chí sau:

- Kỹ năng nhận thức: thường liên quan đến các môn học trong nhà trường và được đánh giá thông qua các bài kiểm tra chuẩn.

- Kỹ năng chung: là khả năng giải quyết vấn đề, năng lực giao tiếp, làm việc theo nhóm,... Đây được coi là những kỹ năng có thể chuyển được giữa các nghề, có thể kiểm tra, đánh giá được, nhưng không phải lúc nào cũng thực hiện được.

- Kỹ năng kỹ thuật: liên quan trực tiếp đến chuyên môn của một người và thường được đo qua công cụ đánh giá chuẩn hoặc đánh giá của nhà tuyển dụng.

- Thái độ liên quan đến công việc như động cơ, mong muốn, tính cách các kỹ năng này khó xác định và thường được đánh giá theo cảm tính hoặc theo sự hiểu biết cá nhân.

2.3. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

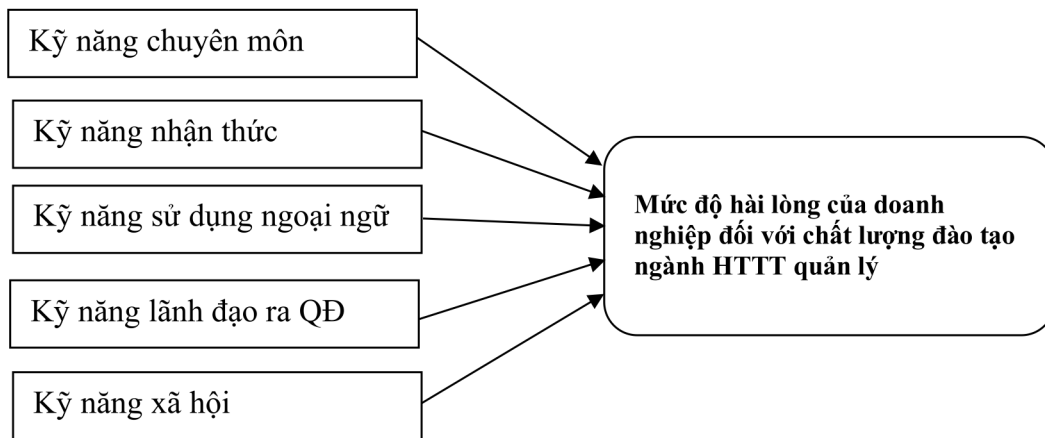
Việc xây dựng mô hình nghiên cứu dựa trên việc tham khảo kinh nghiệm quốc tế về đánh giá chất lượng đào tạo và mức độ đáp ứng công việc của sinh viên tốt nghiệp. Ngoài ra, tác giả thu thập, phân tích thông tin có liên quan từ những nguồn khác như ý kiến tại các hội thảo về đào tạo theo nhu cầu xã hội, về hợp tác giữa trường đại học và doanh nghiệp cộng với kết quả thảo luận nhóm, phỏng vấn chuyên gia làm việc tại các doanh nghiệp có sử dụng người lao động ngành HTTT quản lý. Mô hình nghiên cứu đề xuất có sự sửa đổi, bổ sung thêm một số tiêu chí cho phù hợp với môi trường doanh nghiệp ở nước ta trong thời kì hiện nay (hình 1).

Ngoài 5 nhân tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với người lao động ngành HTTT quản lý, tác giả đề xuất các yếu tố nhân khẩu học như: giới tính, thời gian tốt nghiệp đại học trong mô hình nghiên cứu. Thang đo đánh giá về kỹ năng mềm của người lao động mã hóa trong 5 nhân tố sau:

- *Trình độ chuyên môn*: phản ánh năng lực bao gồm cả các kiến thức lí thuyết, thực hành và các kĩ năng có liên quan đến chuyên môn của một nghề nghiệp nhất định. Đây là những kĩ năng “cứng”, bao gồm: kiến thức chuyên ngành, khả năng ứng dụng kiến thức chuyên ngành vào thực tế (hay kĩ năng thực hành), kĩ năng công nghệ thông tin, trình độ ngoại ngữ.

- *Kỹ năng nhận thức*: phản ánh khả năng giải quyết vấn đề một cách bản năng so với việc sử dụng kiến thức để giải quyết vấn đề đó, bao gồm: năng lực nghiên cứu, sáng tạo, khả năng tư duy logic, tính ham học hỏi và kĩ năng tự học.

- *Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ*: phản ánh khả năng sử dụng ngoại ngữ trong quá trình làm việc như



Hình 1: Mô hình mức độ hài lòng của DN đối với chất lượng đào tạo ngành CNTT quản lý

nghe nói, đọc hiểu, viết báo cáo thảo luận và kỹ năng làm việc với các dự án nước ngoài.

- *Kỹ năng lãnh đạo ra quyết định:* năng lực tổ chức và điều hành công việc, kỹ năng ra quyết định, năng lực phân tích, phân biện, kỹ năng quản lý thời gian, sự hiểu biết về môi trường doanh nghiệp.

- *Kỹ năng xã hội:* phản ánh các mối quan hệ xã hội, kỹ năng sống, đặc điểm tính cách. Đây chủ yếu là các kỹ năng “mềm”, gồm tính kỉ luật trong công việc và kỹ năng: giao tiếp và ứng xử, làm việc theo nhóm, thuyết trình, đàm phán, kiểm soát bản thân, khả năng chịu áp lực công việc, khả năng thích nghi với những thay đổi, sự tham gia vào các hoạt động chung của doanh nghiệp.

Điểm mới của mô hình đề xuất so với các nghiên cứu trước đây là việc thêm 2 biến kỹ năng làm việc với các dự án nước ngoài và kỹ năng thuyết trình được nghiên cứu trên tập dữ liệu mới ngành CNTT quản lý. Ví trí việc làm của người lao động ngành CNTT quản lý có liên quan tới các dự án nước ngoài hoặc các phần mềm có xuất xứ nước ngoài. Theo kết quả phỏng vấn thì nhà tuyển dụng thường yêu cầu người lao động sẵn sàng làm việc với các dự án nước ngoài cũng như kỹ năng thuyết trình để thuyết phục người nghe về những dự án hay công việc mà họ làm.

2.4. Phương pháp nghiên cứu

Trên cơ sở lý luận về sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng chương trình đào tạo và

mô hình lý thuyết, thang đo được thiết kế qua hai bước sau:

Bước 1: Nghiên cứu sơ bộ. Thực hiện khảo sát thử 10 doanh nghiệp dựa trên một số tiêu chí đã soạn sẵn và kết hợp phỏng vấn 6 trưởng phòng nhân sự, một giám đốc để khai thác vấn đề xung quanh đề tài nghiên cứu.

Bước 2: Nghiên cứu chính thức. Trên cơ sở thang đo hiệu chỉnh sau khi phỏng vấn và khảo sát thử, bảng khảo sát về các yếu tố tác động lên sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng chương trình đào tạo được hoàn thiện gồm những câu hỏi gồm thông tin: về doanh nghiệp, về nhân sự ngành CNTT quản lý được tuyển dụng, bộ tiêu chí phản ánh các kỹ năng cần có của người lao động và thông tin liên quan đến sự hài lòng của doanh nghiệp.

Tác giả đã gửi phiếu khảo sát đến 135 doanh nghiệp qua thư điện tử hoặc qua trực tiếp in giấy, sau đó tiến hành làm sạch bằng cách kiểm tra các bảng hỏi, loại bỏ những bảng lỗi hoặc trả lời không phù hợp. Kết quả thu được 122 phiếu hợp lệ được sử dụng để xử lý và phân tích, thỏa mãn điều kiện mẫu. Tiếp theo, tác giả sử dụng SPSS để thực hiện phân tích dữ liệu gồm bảng tần số, thống kê mô tả, kiểm định Cronbatch alpha, phân tích nhân tố khẳng định EFA, phân tích hồi quy tuyến tính bội. Phạm vi nghiên cứu của bài báo được giới hạn với mẫu dữ liệu sau khi đã qua lựa chọn bao gồm những doanh nghiệp Việt Nam có sử dụng lao động ngành CNTT

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

quản lý. Khoảng thời gian thu thập dữ liệu trong phạm vi của nghiên cứu trong năm 2020. Tác giả chọn phương pháp phi ngẫu nhiên, cụ thể là phương pháp “ném bóng tuyết” vì phương pháp này phù hợp với khung mẫu vừa, không đòi hỏi phải có danh sách cá thể trong quần thể.

3. Kết quả phân tích

3.1. Phân tích tổng quan mẫu

Kết quả khảo sát chỉ ra trong số 122 doanh nghiệp được hỏi về sự hài lòng của họ đối với người lao động là cử nhân khối ngành HTTT quản lý thì tỉ lệ nhân sự mà họ sử dụng của ngành này trung bình chiếm 18% tổng nhân sự của doanh nghiệp, trong đó tỉ lệ nam/nữ là 54%. Theo chức vụ của người tham gia trả lời: cán bộ quản lý cấp cao có 25 người; cán bộ quản lý cấp trung có 76 người và cán bộ quản lý cấp tác nghiệp có 22 người. Đối tượng người lao động đến từ các trường đại học có ngành HTTT quản lý như: Đại học Thương Mại, Bách khoa Hà Nội, Học viện Tài chính, Đại học Kinh tế quốc dân, Học viện ngân hàng, Đại học Công nghệ - Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học Ngân hàng - TP HCM, Đại học Mở TP Hồ Chí Minh, Đại học Hoa sen, Đại học Công nghệ Hồ Chí Minh, Đại học Tài chính - Marketing, Đại học kinh tế Đại học Đà Nẵng.

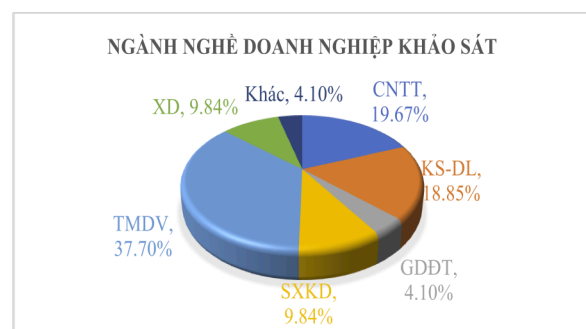
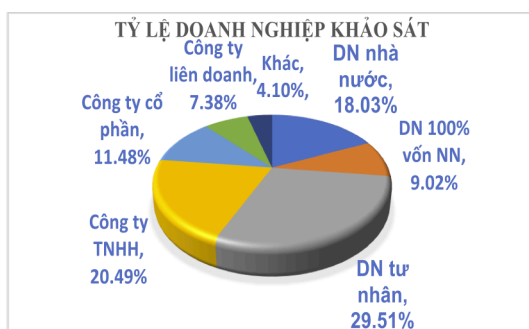
Kết quả thống kê cho thấy sinh viên tốt nghiệp ngành HTTT quản lý tham gia vào vị trí công việc trong những ngành khác như: kế toán, hải quan, thuế, ngân hàng, bảo hiểm chiếm số lượng đông nhất (26 vị trí công việc, tương đương 21,31%). Tiếp theo là vị trí lập trình (18 chiếm 14,75%). Sau đó là phân tích thiết kế hệ thống và hướng dẫn sử dụng phần mềm. Ngoài ra họ còn đảm nhận các vị

trí: tư vấn, lập kế hoạch, xây dựng và triển khai các dự án hệ thống thông tin, dự án ERP (hoạch định nguồn lực doanh nghiệp), tham gia các dự án thương mại điện tử tại công ty cung cấp giải pháp; vận hành, khai thác, quản lý và phát triển các dự án HTTT, phân tích và khai thác dữ liệu, thống kê dự báo trong lĩnh vực tài chính, kế toán, ngân hàng; kiểm thử và bảo đảm chất lượng phần mềm hoặc tham gia vào các bộ phận IT trong doanh nghiệp.

Sinh viên tốt nghiệp ngành HTTT quản lý được tuyển dụng vào các doanh nghiệp đại đa số sau khi tốt nghiệp đại học từ 2 đến 5 năm, chiếm tới (70,59%). Những người tuyển dụng mới có thời gian tốt nghiệp đại học trên 5 năm chiếm tỷ lệ nhỏ 12,16% cho thấy nhân sự ngành HTTT quản lý có tỷ lệ nhảy việc sau 5 năm khoảng 24,24%.

3.2. Phân tích thống kê

Thống kê kết quả khảo sát 5 nhóm nhân tố cho thấy, cán bộ quản lý đánh giá về: kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng nhận thức, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ, kỹ năng lãnh đạo ra quyết định và kỹ năng xã hội của người lao động chỉ dừng ở mức trung bình khá, giá trị trung bình của các biến quan sát dao động tương ứng là 4,40; 3,72; 3,68; 3,57; 3,98 (Bảng 2). Trong đó, tiêu chí được đánh giá cao nhất trong các nhóm nhân tố tương ứng là các kỹ năng: áp dụng kiến thức vào thực tế, tư duy logic, làm việc với các dự án nước ngoài, hiểu biết về môi trường doanh nghiệp, làm việc nhóm. Cán bộ quản lý của doanh nghiệp đánh giá về sự phù hợp của sinh viên tốt nghiệp ngành HTTT quản lý với nhu cầu nhân sự của doanh nghiệp trung bình = 3,82 > 3. Như vậy, tất cả các giá trị trung bình đều lớn hơn 3, do đó



Hình 2: Kết quả phân tích tổng quan mẫu

câu hỏi : “Những nhân tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với nguồn nhân lực là sinh viên tốt nghiệp ngành HTTT quản lý?” đã được trả lời. Giả thuyết “ $H_i (i=1..5)$: Trung bình nhân tố ≥ 3 ” được chấp nhận. Cả 5 nhân tố đều ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhà quản lý đối với người lao động ngành HTTT quản lý.

Tuy tỷ lệ nhân sự là nam cao hơn nữ nhưng các đánh giá của nhà quản lý cho thấy trình độ chuyên môn của nam và nữ không khác nhau nhiều. Đối với những kỹ năng: phân tích thiết kế, quản lý dự án, marketing phần mềm thì nhân viên nữ được đánh giá cao hơn nam. Trong các lĩnh vực như quản trị mạng, lập trình, phát triển dự án HTTT thì nam lại được đánh giá cao hơn nữ. Còn đối với năng lực: khả năng sử dụng công cụ, phần mềm sẵn có, khả năng kết hợp kiến thức tin học với chuyên ngành khác, khả năng xử lý, phân tích và tổng hợp số liệu thì nam và nữ được các nhà quản lý đánh giá như nhau. 34% doanh nghiệp ưu tiên tuyển cử nhân tốt nghiệp ngành HTTT quản lý là nam; 7,5% ưu tiên cho nữ và 58,5% đánh giá như nhau.

Về nhóm yếu tố kỹ năng lãnh đạo ra quyết định thì cả nam và nữ được nhà quản lý hài lòng. Khi phỏng vấn chuyên sâu nhà quản lý đều cho rằng người lao động ngành HTTTQL cần nâng cao năng lực tổ chức và điều hành công việc cũng như rèn luyện khả năng ra quyết định.

Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về trình độ chuyên môn của cử nhân tốt nghiệp ngành HTTT quản lý được tuyển dụng sau 3 khoảng thời gian tốt nghiệp đại học cho thấy không có sự khác biệt quá lớn về kỹ năng của người được tuyển dụng ngay sau khi tốt nghiệp đại học hay có tới 5 năm kinh nghiệm, đặc biệt đối với các kỹ năng chuyên môn được coi là đặc thù của CNTT như phân tích thiết kế, phát triển hệ thống hay lập trình. Với kỹ năng phân tích thiết kế thì người vừa mới tốt nghiệp đại học nhận được sự hài lòng ở mức trung bình = 3.24, còn người đã tốt nghiệp sau 5 năm thì nhận được sự hài lòng cao hơn = 3.59. Trình độ ngoại ngữ và các kỹ năng như: sử dụng công cụ, phần mềm sẵn có, kết hợp

kiến thức tin học với chuyên ngành khác, khả năng nghiên cứu, khả năng xử lý, phân tích và tổng hợp số liệu, sự hiểu biết về lĩnh vực kinh tế, quản lý, những người tốt nghiệp đại học trước cũng nhận được sự hài lòng của nhà quản lý cao hơn so với những người tốt nghiệp sau. Nhóm những người tốt nghiệp từ 2 đến 5 năm chiếm số lượng đông nhất nhưng lại nhận được sự hài lòng thấp nhất, thấp hơn cả so với nhóm người vừa tốt nghiệp.

3.3. Kiểm định thang đo bằng Cronbach Alpha và EFA

Bảng 1: Kết quả kiểm định Bartlett và KMO

Kiểm định KMO and Bartlett's		
Hệ số KMO		0,784
Kiểm định Bartlett's	Chi bình phương xấp xỉ	206.526
	df	122
	Sig.	0,000

Kiểm định Bartlett và KMO: Kết quả trình bày trong Bảng 1 cho thấy $KMO = 0,784 > 0,70$ ở mức cho phép thực hiện EFA. Kết quả kiểm định Bartlett's là 206.526 với các biến quan sát trong tổng thể có tương quan với nhau với mức ý nghĩa $sig. = 0,000 < 0,05$. Điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn thích hợp.

Kết quả phân tích Cronbach Apha trong Bảng 2 chỉ ra cả 5 nhân tố tương ứng là đều đạt độ tin cậy do các hệ số Cronbach Apha đều lớn hơn 0.6 và các hệ số tương quan giữa biến - tổng đều đạt từ 0,72 đến 0,89. Các nhân tố đều có ý nghĩa trong thống kê và đạt hệ số tin cậy cần thiết, hội đủ điều kiện và được sử dụng trong phân tích hồi quy tuyến tính.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA với ma trận xoay (2 lần) cho kết quả cả 5 nhân tố đều ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng (Bảng 2). Kết quả cuối cùng khi rút gọn còn 24 biến quan sát được tổng hợp thành 5 nhóm nhân tố. Trong đó, nhóm kỹ năng xã hội sau phân tích EFA gồm 8 tiêu chí (được bổ sung thêm 2 tiêu chí là kỹ năng thuyết trình và kỹ năng thích nghi với những thay đổi). Các chỉ số phản ánh chất lượng của các nhóm và của tổng thể gần như không thay đổi, hoặc

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

thay đổi rất ít so với trước khi phân tích EFA. Nhóm kỹ năng nhận thức bị đánh giá thấp hơn so với 2 nhóm kỹ năng chuyên môn và kỹ năng xã hội. Trong mỗi nhóm, có thể chọn ra những tiêu chí được doanh nghiệp đánh giá có chất lượng thấp nhất, tương ứng là: kỹ năng cập nhật kiến thức mới, năng lực nghiên cứu sáng tạo, kỹ năng nghe nói, kỹ năng ra quyết định, kỹ năng kiểm soát bản thân.

Với tổng phương sai = 56,436% (>50%) nghĩa là 5 nhân tố có khả năng giải thích được 56,436% sự biến thiên của các biến quan sát (Bảng 3). Điểm dừng khi rút trích nhân tố thứ 5 tại điểm dừng Eigenvalue là 1,583 đạt yêu cầu, các thang đo rút ra được chấp nhận.

Bảng 2: Tổng hợp kết quả EFA và Cronbach Alpha

Nhân tố	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Hệ số tương quan biến - tổng	Trọng số EFA
<i>CM.Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ $\alpha = 0.89$</i>				
CM1.Kiến thức chuyên ngành	4,45	0,90	8,83	0,94
CM2.Khả năng áp dụng kiến thức vào thực tế	4,66	0,79	0,89	0,76
CM3.Khả năng cập nhật kiến thức mới	4,13	0,91	0,76	0,83
CM4.Kỹ năng công nghệ thông tin	4,36	1,01	0,79	0,88
<i>NT.Kỹ năng nhận thức $\alpha = 0.83$</i>				
NT1.Năng lực nghiên cứu sáng tạo	3,49	0,68	0,71	0,84
NT2.Kỹ năng tư duy logic	3,96	0,75	0,78	0,91
NT3.Kỹ năng phân tích phản biện	3,64	0,93	0,73	0,87
NT4.Tính ham học hỏi và khả năng tự học	3,77	1,31	0,77	0,89
<i>NN.Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ $\alpha = 0.72$</i>				
NN1.Kỹ năng nghe nói	3,71	1,04	0,79	0,78
NN2.Kỹ năng đọc hiểu	3,54	0,90	0,82	0,89
NN3.Kỹ năng viết báo cáo và tài liệu	3,72	0,94	0,77	0,83
NN4.Kỹ năng làm việc với dự án nước ngoài	3,75	1,00	0,75	0,81
<i>LĐ.Kỹ năng lãnh đạo ra QĐ $\alpha = 0.79$</i>				
LĐ1.Năng lực tổ chức, điều hành công việc	3,58	1,01	0,76	0,83
LĐ2.Kỹ năng ra quyết định	3,25	0,90	0,71	0,76
LĐ3.Kỹ năng quản lý thời gian	3,64	1,04	0,77	0,79
LĐ4.Hiểu biết về môi trường doanh nghiệp	3,82	1,07	0,79	0,88
<i>XH.Kỹ năng xã hội $\alpha = 0.71$</i>				
Kỹ năng làm việc nhóm	4,49	0,87	0,89	0,87
Kỹ năng giao tiếp và ứng xử	4,35	0,94	0,86	0,84
Kỹ năng thuyết trình	4,13	1,23	0,78	0,82
Kỹ năng đàm phán	4,19	0,97	0,81	0,89
Kỹ năng kiểm soát bản thân	3,17	0,70	0,72	0,76
Kỹ năng chịu áp lực trong công việc	3,89	1,02	0,78	0,81
Kỹ năng thích nghi với những thay đổi	3,68	1,16	0,75	0,85
Tính kỷ luật trong công việc	3,95	0,63	0,77	0,88

Bảng 3: Bảng giá trị Eigenvalues và tổng phương sai trích

Nhân tố	Hệ số Eigenvalue khởi tạo			Chỉ số sau khi trích			Chỉ số sau khi xoay		
	Tổng	% Phương sai	% Phương sai tích lũy	Tổng	% Phương sai	% Phương sai tích lũy	Tổng	% Phương sai	% Phương sai tích lũy
1	3,821	16,012	16,052	3,643	16,012	16,052	2,885	12,342	13,342
2	3,362	14,241	28,845	3,261	13,814	28,845	2,682	10,954	25,018
3	2,756	10,968	40,843	2,756	10,968	40,843	2,592	10,591	38,322
4	1,898	8,271	48,645	1,898	8,271	48,645	2,489	9,762	48,548
5	1,583	6,865	57,312	1,583	6,966	57,312	2,019	9,134	56,436
6	,844	3,815	68,501						
7	,806	3,262	69,262						
8	,656	3,103	76,523						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

3.4. Phân tích hồi quy tuyến tính bội và kiểm định giả thuyết

Tất cả 5 biến độc lập trong mô hình nghiên cứu (CM, NT, NN, LĐ, XH) và biến phụ thuộc (HL) đều được đưa vào xem xét mối quan hệ tương quan với nhau. Hệ số phóng đại phương sai của từng nhân tố có giá trị nhỏ hơn 5 và Tolerance > 0.0001 (Bảng 4) chứng tỏ mô hình hồi quy không vi phạm hiện tượng đa cộng tuyến, nghĩa là các biến độc lập có tương quan chặt chẽ với nhau. Các biến độc lập đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng, tất cả các nhân tố thuộc mô hình đều có ý nghĩa và có tương quan thuận chiều với sự hài lòng vì các hệ số hồi quy B đều > 0.

Tiếp theo, phân tích hồi quy bội được thực hiện với 5 biến độc lập bao gồm CM, NT, NN, LĐ, XH và

1 biến phụ thuộc là HL. Kết quả phân tích hồi quy cho kết quả hệ số R2 hiệu chỉnh = 0,836 nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính bội vừa được xây dựng phù hợp với tập dữ liệu là 83,6%, cho thấy mô hình có thể giải thích được 83,6% sự biến thiên mức độ ảnh hưởng của 5 nhân tố đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Mô hình đã giải thích được mối liên hệ tuyến tính của các biến độc lập: kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng nhận thức, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ, kỹ năng lãnh đạo ra quyết định và kỹ năng xã hội và độ phù hợp của mô hình tương đối cao.

Kết quả của kiểm định ANOVA cho thấy giá trị kiểm định F = 129.336 có mức ý nghĩa Sig. = 0,000 < 0,05 nên mô hình hồi quy bội vừa xây dựng là phù hợp với tổng thể nghiên cứu và có thể được sử dụng.

Bảng 4: Kết quả hồi quy đa biến

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			B	Sai số chuẩn
1 Hằng số)	-,396	,125		-3,961	,000		
CM	,415	,037	,407	10,324	,000	,295	3,418
NT	,253	,036	,251	6,901	,000	,336	2,947
NN	,162	,029	,157	4,435	,000	,268	3,512
LĐ	,065	,028	,061	2,156	,022	,313	2,433
XH	,275	,039	,261	2,795	,010	,712	1,435
R = ,916 ^a	R ² = ,852		R ² hiệu chỉnh = ,836		Sig. = ,000 (ANOVA)		

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

Tất cả nhân tố đều có mức ý nghĩa Sig. < 0,05 nghĩa là các biến độc lập CM, NT, NN, LD, XH đều có tác động tới biến phụ thuộc HL. Lúc này, mô hình hồi quy (hồi quy đã chuẩn hóa) được giải thích theo 5 biến như sau:

$$HL = 0,407*CM + 0,251*NT + 0,157*NN + 0,061*LD + 0,261*XH$$

Các giả thuyết được tổng hợp như sau:

Giả thuyết (Hi)	Nội dung
H1:	Trình độ chuyên môn có tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp
H2:	Kỹ năng nhận thức có tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp
H3:	Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ có tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp
H4:	Kỹ năng lãnh đạo ra quyết định có tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp
H5:	Kỹ năng xã hội có tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp

Qua kết quả giá trị hồi quy chuẩn (Bảng 4) cho ta biết tầm quan trọng của từng biến độc lập đối với biến phụ thuộc. Giá trị Beta đều dương cho thấy các yếu tố đều có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Nhân tố nào có giá trị tuyệt đối càng lớn thì mức độ tác động càng nhiều đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Nhân tố có ảnh hưởng mạnh nhất tới sự hài lòng của doanh nghiệp theo thứ tự là: kỹ năng chuyên môn, kỹ năng xã hội, kỹ năng nhận thức, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ và kỹ năng lãnh đạo ra quyết định. Như vậy, các giả thuyết Hi (i=1..5) về sự ảnh hưởng của 5 nhân tố trong mô hình đề xuất đều được chấp nhận.

3.5. Nhận xét kết quả nghiên cứu

Theo thống kê của Bộ Thông tin truyền thông, trong số 236 trường đại học trên cả nước có 149 trường đại học có đào tạo CNTT, HTTT quản lý, điện tử và viễn thông (chiếm 63,14% các trường đại học), trong đó thực tế tuyển sinh các trường này đạt khoảng 82% (Sách trắng CNTT và truyền thông, 2019). Về đào tạo nguồn nhân lực, hệ thống đào tạo nhân lực HTTT quản lý tiếp tục được duy trì ổn định. Nguồn nhân lực CNTT của Việt Nam đạt 973.692 người trong đó lĩnh vực công nghiệp phần cứng, điện tử chiếm 73,7%, lĩnh vực phần mềm (13,1%), HTTT quản lý chỉ chiếm 7,9% và các lĩnh vực khác (5,2%). Tổng hợp kết quả nghiên cứu và phản ánh từ thực tế của sinh viên tốt nghiệp và người sử dụng lao động (Nguyễn Hoàng Lan, 2015), (Sái Sông Hồng, 2016) cho thấy khi được hỏi đánh giá mức độ hữu ích của kiến thức, kỹ năng trong chương trình đào tạo đối với công việc hiện nay, gần

một nửa sinh viên đã tốt nghiệp (47,3%) cho là “có ích”, 10,1% đánh giá là “rất có ích”. Trong khi đó, có tới 42,6% cho rằng chương trình đào tạo không phù hợp, các kiến thức, kỹ năng mà sinh viên thu nhận được là “không có ích” đối với công việc của họ. Thời gian lên lớp của sinh viên ngành HTTT quản lý cao gấp 1,5 đến 2 lần so với sinh viên các nước phát triển, trong khi thời gian tự học, thảo luận

nhóm và thực tập lại rất ít. Nội dung nhiều môn học và chương trình đào tạo đã lỗi thời, không ngang bằng với các trường đại học trên thế giới. Những học phần và chương trình đào tạo được thiết kế không dựa trên những mong đợi rõ ràng về kiến thức, kỹ năng và thái độ mà sinh viên phải có được khi hoàn thành môn học hoặc khi tốt nghiệp chương trình đào tạo. Do vậy, nhiều sinh viên thiếu kỹ năng nghề nghiệp như làm việc theo nhóm, giao tiếp và tạo báo cáo bằng tiếng Anh, quản lý dự án, khả năng giải quyết vấn đề, có sáng kiến tích cực, năng lực học tập suốt đời. Chương trình đào tạo nhìn chung thiếu tính hệ thống, thiếu mềm dẻo và linh hoạt, chưa tạo thuận lợi cho việc liên thông, chuyển đổi giữa các ngành đào tạo.

Theo kết quả mô hình hồi quy, nhân tố trình độ chuyên môn, kỹ năng xã hội là nhóm nhân tố có tác động tích cực và tác động lớn nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng đào tạo ngành HTTT quản lý, cụ thể khi sự hài lòng về trình độ chuyên môn, kỹ năng xã hội tăng 1 điểm trong điều kiện các nhân tố khác không đổi, trung bình sự hài lòng của doanh nghiệp tăng tương ứng là 0,407; 0,261 điểm (tính theo thang đo Likert), đồng thời hệ số tương quan của nhân tố này với sự hài lòng chung khá lớn (76,2% và 71,5% chứng tỏ quan hệ giữa yếu tố kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng xã hội với sự hài lòng của doanh nghiệp là khá chặt. Điều này cho thấy chương trình đào tạo ngành HTTT quản lý đã chú trọng đến những kỹ năng cá nhân, không đơn thuần là kiến thức sách vở trong giảng đường.

Kết quả đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp là 3,63 (<4) cho thấy nhìn chung chất lượng đào tạo chưa thực sự làm hài lòng doanh nghiệp. Giữa các nhân tố không có mức độ hài lòng chênh lệch lớn. Nhân tố có điểm thấp nhất là kỹ năng lãnh đạo và ra quyết định (3,57), nhân tố có điểm cao nhất là trình độ chuyên môn (4,40). Chất lượng đào tạo ngành HTTT quản lý ở các trường đại học Việt Nam hiện nay chưa đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp và người sử dụng lao động. Phần lớn kỹ năng có chỉ số chất lượng thấp đều nằm ở nhóm kỹ năng nhận thức và kỹ năng lãnh đạo ra quyết định. Đó là những kỹ năng mà sinh viên đã có thể được trang bị tốt hơn trong quá trình học tập tại trường. Nhiều nội dung trong chương trình đào tạo còn lạc hậu, phân bố không hợp lý giữa lý thuyết và thực hành, chưa chú ý đúng mức đến việc rèn luyện các kỹ năng làm việc, chưa đáp ứng được những yêu cầu thực tế. Một số chương trình đào tạo, tuy được thiết kế hợp lý (trong đó có những chương trình đào tạo theo các trường đại học tiên tiến trên thế giới), nhưng thực hiện chưa đầy đủ hay đem lại hiệu quả đáng kể do những khó khăn về đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất và nguồn lực tài chính.

4. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành hệ thống thông tin quản lý

Để nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu của người sử dụng lao động, cần có giải pháp đồng bộ liên quan không chỉ đến các nhà trường mà cả các cơ quan quản lý, doanh nghiệp và bản thân người lao động. Trước hết, trường đại học cần đổi mới mạnh mẽ chương trình, nội dung và phương pháp đào tạo theo hướng thiết thực, hiện đại, gắn chặt với yêu cầu của doanh nghiệp. Cần mạnh dạn cắt bỏ nội dung lạc hậu và giảm phân lý thuyết mang nặng tính kinh viện, ít thiết thực đối với hoạt động nghề nghiệp sau này của sinh viên. Đồng thời, chương trình đào tạo cần dành thời gian cho việc thực hành, thực tập để giúp cho người học hình thành và phát triển kỹ năng nghề nghiệp, đặc biệt là khả năng ứng dụng kiến thức đã học để giải quyết vấn đề thực tế.

Do đặc thù lao động ngành HTTT quản lý gắn chặt với các HTTT trong doanh nghiệp, do vậy các trường đào tạo cần xây dựng chương trình đào tạo nghề nghiệp cho sinh viên ngay từ năm thứ 3, tạo ra một mạng lưới cựu sinh viên và mạng lưới trợ giảng cấp cao (người của doanh nghiệp) có hiểu biết và kiến thức về lĩnh vực nghề nghiệp chuyên môn để hỗ trợ sinh viên suốt thời gian thực tập. Sinh viên sẽ có cơ hội cọ xát và thể hiện trong môi trường làm

việc tại doanh nghiệp. Các trợ giảng sẽ giao nhiệm vụ và giám sát sinh viên trong suốt quá trình thực tập. Ngoài ra, cần có sự hợp tác giữa trường đại học với doanh nghiệp sử dụng lao động. Nhà trường chủ động lấy ý kiến của doanh nghiệp khi xây dựng chương trình đào tạo và xác định chuẩn đầu ra, mời chuyên gia có kinh nghiệm, cán bộ quản lý tham gia giảng dạy, hướng dẫn sinh viên thực tập, làm tốt nghiệp, để giúp sinh viên có được những kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ mang tính thực tiễn, ứng dụng trực tiếp vào doanh nghiệp. Dựa trên kinh nghiệm của các trường đại học trên thế giới, chương trình đào tạo ngành HTTT quản lý cần phải:

- Điều chỉnh chương trình đào tạo CNTT theo hướng ứng dụng, mở, liên thông gồm các học phần cốt lõi và các học phần tự chọn. Các học phần cốt lõi nhằm cung cấp kiến thức, kỹ năng nền tảng về CNTT. Các học phần tự chọn là các hướng đào tạo chuyên sâu CNTT ứng dụng. Nghiên cứu đưa nội dung đào tạo các chứng chỉ nghề có uy tín trên thế giới (ví dụ như chứng chỉ của Microsoft, Oracle, Cisco) vào nội dung đào tạo thực hành để đáp ứng chuẩn đầu ra khi tốt nghiệp.

- Tăng cường ứng dụng CNTT trong công tác đào tạo, áp dụng phương thức đào tạo trực tuyến, đào tạo kết hợp và đào tạo thực hành tại doanh nghiệp. Triển khai hệ thống đào tạo trực tuyến dùng chung, xây dựng nguồn tài nguyên dùng chung (đặc biệt kho học liệu điện tử dùng chung).

- Nghiên cứu việc công nhận một số học phần mà người học tích lũy được từ các khóa đào tạo cấp chứng chỉ CNTT tương đương với một số môn học, tín chỉ trong chương trình đào tạo đại học thông qua quy trình đánh giá và công nhận tín chỉ của các cơ sở đào tạo. Khuyến khích các cơ sở đào tạo công nhận tín chỉ lẫn nhau.

- Thời gian đào tạo thực tế tại doanh nghiệp phải đảm bảo ít nhất 30% tổng thời gian đào tạo và được xác định cụ thể trong chương trình đào tạo. Cơ sở đào tạo chịu trách nhiệm kiểm tra, giám sát, đáp ứng yêu cầu về điều kiện đảm bảo chất lượng thực tập, thực hành tại doanh nghiệp đối tác.

Về phần mình, doanh nghiệp cũng cần tích cực, chủ động hơn trong các hoạt động tuyên dụng, tạo điều kiện thuận lợi để sinh viên được tham quan, thực tập và tìm hiểu thực tế doanh nghiệp, đồng thời cho phép sinh viên năm cuối được tham gia vào một số công đoạn trong dây chuyền sản xuất. Điều này sẽ giúp cho các trường đại học và sinh viên tháo gỡ khó khăn trong việc tìm kiếm địa bàn thực tập và

giúp cho sinh viên rèn luyện kỹ năng thực hành, một kỹ năng đang được đánh giá là yếu nhất hiện nay.

Đối với nhóm kỹ năng mềm gắn chặt với khối ngành HTTT quản lý như kỹ năng ngoại ngữ, giao tiếp, nghiên cứu, kỹ năng thích nghi với những thay đổi đang còn thiếu ở người lao động thì nhà trường cần thành lập trung tâm đào tạo kỹ năng mềm đồng thời quy định chứng chỉ kỹ năng mềm là một trong những chứng chỉ bắt buộc làm điều kiện tốt nghiệp khi ra trường nhằm phát triển và nâng cao kỹ năng mềm cho sinh viên. Giải pháp dài hạn và mang tính bền vững hơn đó là cần thay đổi thay đổi tư duy và phương pháp dạy học đại học khoa học, tiên tiến và năng động hơn.

5. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo ngành HTTT quản lý theo mức độ quan trọng giảm dần đó là: kỹ năng chuyên môn, kỹ năng xã hội, kỹ năng nhận thức, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ và kỹ năng lãnh đạo ra quyết định. Do đó các giải pháp, chính sách phát triển và đào tạo nhân lực cũng cần ưu tiên thực hiện theo thứ tự quan trọng này. Kết quả nghiên cứu giúp cho các trường đại học có ngành HTTT quản lý có thêm thông tin để đánh giá được đầy đủ và khách quan hơn chất lượng đào tạo của mình, nắm bắt được một cách cụ thể và rõ ràng hơn yêu cầu của doanh nghiệp sử dụng lao động. Bài viết cũng đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo, góp phần làm cân bằng thị trường lao động nói chung và thị trường lao động khối ngành HTTT quản lý nói riêng ở Việt Nam. ♦

Tài liệu tham khảo:

1. Alvarez, Salas and Garofano (2004), *An integrated model of training evaluation and effectiveness*, Human Resource Development Review, Vo.3, 385-407.
2. Moulton, Lowe (2005), *Engineering students' perceptions of the importance of personal abilities in relation to career performance, and their perceptions of the extent to which their courses focus on personal abilities*, ASEE/AaeE Global Colloquium on Engineering Education, Sydney, Australia.
3. Nguyễn Hoàng Lan và Nguyễn Minh Hiên (2015), *Đánh giá của người sử dụng lao động về chất lượng đào tạo đại học*, Tạp chí Khoa học ĐHQGHN.

4. Nguyễn Thị Phà Ca (2016), *Chất lượng đào tạo các ngành văn hóa - kết quả khảo sát khách hàng về năng lực sinh viên tốt nghiệp trường đại học văn hóa thành phố Hồ Chí Minh*, Tạp chí Văn hóa và Nguồn lực, 7(3): 65-72.

5. Nguyễn Văn Nam (2005), *Các giải pháp cơ bản gắn đào tạo với sử dụng nguồn nhân lực nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế-xã hội*, Đề tài cấp Bộ B2004-CTGD-09.

6. Sái Công Hồng (2016), *Chất lượng sinh viên tốt nghiệp của Đại học Quốc gia Hà Nội dưới góc nhìn của người sử dụng lao động*, Tạp chí Khoa học ĐHQGHN.

7. Sue Erickson, Carmen Williams, Michel Braget (2011), *UND Employer Satisfaction Survey*, University of North Dakota, 2011.

8. World Bank (2012), *Putting Higher Education to work, skill and research for growth in East Asia*, Regional Report, Washington DC.

Summary

Improving the quality of training to meet the increasing needs of the society is an important task to create a competitive position for universities in the world, including Vietnam. The success of the university more or less complies with market laws, including an assessment of the level of satisfaction with the employees of the business. This paper researches and assesses the quality of training from the perspective of employers in the information management system majors to help educational institutions and enterprises better understand each other in satisfying the needs of both sides. The author uses a combination of qualitative research methods and quantitative research in exploratory factor analysis and multivariate regression analysis to clarify the research problem. Survey results in 122 enterprises show that: professional skills, cognitive skills, foreign language skills, decision-making leadership skills and social skills are the factors affecting the business satisfaction. The article proposes solutions to innovate programs, training methods, and strengthen links between universities and businesses to improve the quality of training and to meet the increasing requirements of employers.