

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỬ NHÂN QUẢN TRỊ KINH DOANH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG ĐOÀN, ÁP DỤNG MÔ HÌNH SERVQUAL

Trần Thị Vân Hoa*, Vũ Lệ Hằng **

Ngày nhận: 25/9/2014

Ngày nhận bản sửa: 22/10/2014

Ngày duyệt đăng: 4/11/2014

Tóm tắt:

Bài viết này nghiên cứu về chất lượng đào tạo cử nhân quản trị kinh doanh tại Trường Đại học Công đoàn. Nghiên cứu đã áp dụng mô hình SERVQUAL để đánh giá chất lượng đào tạo bằng cách đo lường khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên dựa trên 5 tiêu chí không đập khuôn như tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ mà được sắp xếp lại cho phù hợp với chất lượng dịch vụ đào tạo đại học. Kết quả nghiên cứu chỉ ra trong các yếu tố cấu thành chất lượng đào tạo (Giảng viên, Chương trình, Nhân viên, Cơ sở vật chất, Hoạt động hỗ trợ) thì yếu tố nào là tốt nhất và yếu tố nào là tồi nhất để từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo cử nhân quản trị kinh doanh tại Trường Đại học Công đoàn.

Từ khóa: chất lượng đào tạo, cử nhân Quản trị kinh doanh, tiêu chí, khoảng cách, kỳ vọng, cảm nhận.

Service quality of the undergraduate program of Business Administration at Trade Union University

Abstract:

This paper examines service quality of the undergraduate program of business administration at Trade Union University. SERVQUAL model was employed for evaluating the service quality by measuring the gap between expectations and perceptions of students based on 5 dimensions. These are modified and adjusted for matching the higher education service quality. The study results indicated the best and the worst elements among the constituent elements of educational service quality (Lecturer, Program, staff, facilities and support activities). Based on these results, the authors proposed solutions to improve educational service quality for the program at Trade Union University.

Keywords: servqual, educational service quality, gap, expectation, perception.

1. Giới thiệu

Cùng với quá trình phát triển kinh tế của đất nước, số lượng các trường đại học tăng rất nhanh, nhiều trường đại học nước ngoài phát triển ở Việt Nam dẫn đến có sự cạnh tranh trong lĩnh vực giáo dục đào tạo. Tuy nhiên, sự phát triển của các trường đại học chưa đáp ứng nhu cầu cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao để thúc đẩy công nghiệp hóa, hiện đại hoá đất nước cũng như phát triển kinh tế xã hội. Thực tế, chất lượng đào tạo không đáp ứng các

tiêu chuẩn cần thiết do sự thiếu hụt đội ngũ giảng viên, phòng học, cơ sở vật chất, thiết bị, sách, tạp chí, chương trình giáo dục của nhiều trường đại học chủ yếu tập trung vào giảng dạy lý thuyết, không chú trọng thực hành hoặc làm nghiên cứu. Vì vậy, nghiên cứu chất lượng đào tạo là vấn đề rất cần thiết và hết sức quan trọng đối với các trường đại học để đáp ứng nhu cầu của người sử dụng lao động và người học.

Cũng như các chương trình đào tạo khác, đào tạo

ngành quản trị kinh doanh là một thách thức lớn cho các nhà giáo dục trong việc duy trì và nâng cao chất lượng phù hợp với sự phát triển trên toàn thế giới. Sự mất cân đối trong cơ cấu đào tạo dẫn đến các sinh viên tốt nghiệp chỉ đáp ứng một phần nhu cầu thực sự, số lượng sinh viên thấp hơn nhiều so tốc độ chuyển dịch cơ cấu lao động. Sau hơn hai mươi năm, chất lượng đào tạo cử nhân quản trị kinh doanh tại Trường Đại học Công đoàn đã được nâng lên đáng kể, nhưng đứng trước yêu cầu xã hội trong thời kỳ toàn cầu hóa, hội nhập, việc nâng cao chất lượng đào tạo trở thành cần thiết và cấp bách. Mục tiêu của nghiên cứu này được xây dựng nhằm đánh giá đúng thực trạng chất lượng đào tạo cử nhân quản trị kinh doanh tại Trường Đại học Công đoàn, từ đó đề xuất những giải pháp để nâng cao chất lượng đào tạo.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Chất lượng dịch vụ

Có thể hiểu chất lượng dịch vụ là tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng đó khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn hoặc chất lượng dịch vụ là sự thỏa mãn khách hàng được đo bằng hiệu số giữa chất lượng mong đợi và chất lượng đạt được. Nếu chất lượng mong đợi thấp hơn chất lượng đạt được thì chất lượng dịch vụ là tuyệt hảo, nếu chất lượng mong đợi lớn hơn chất lượng đạt được thì chất lượng dịch vụ không đảm bảo, nếu chất lượng mong đợi bằng chất lượng đạt được thì chất lượng dịch vụ đảm bảo.

Chất lượng dịch vụ là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng. Nói một cách khác, chất lượng dịch vụ được xác định dựa vào nhận thức, hay cảm nhận của khách hàng liên quan đến nhu cầu cá nhân của họ. Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ.

2.2. Áp dụng thang đo SERVQUAL để đánh giá chất lượng đào tạo

SERVQUAL là một mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ như sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng cho một cung cấp dịch vụ và nhận thức của khách hàng của dịch vụ nhận được, đòi hỏi khách hàng trả lời câu hỏi về cả mong đợi của họ và nhận thức của họ (Parasuraman và cộng sự, 1988). Kỳ vọng của khách hàng là những ý tưởng và cảm xúc mà khách hàng có về một sản phẩm hay dịch vụ, dựa trên những gì họ cần từ nó và hy vọng nó làm,

chịu ảnh hưởng của nền văn hóa, lối sống gia đình, cá tính, nhân khẩu học. Kỳ vọng của khách hàng được tạo ra bởi kinh nghiệm trước đó, quảng cáo, những gì người khác nói về nó, nhận thức của các sản phẩm đối thủ cạnh tranh, và hình ảnh thương hiệu. Nhận thức của khách hàng là hoàn toàn chủ quan và dựa trên sự tương tác của khách hàng với sản phẩm hay dịch vụ. Nhận thức được bắt nguồn từ sự hài lòng của khách hàng của sản phẩm cụ thể hay dịch vụ và chất lượng cung cấp dịch vụ.

SERVQUAL gồm những tiêu chí đánh về:

- Hữu hình (TAN): Cơ sở vật chất, thiết bị, sự xuất hiện của nhân viên;
- Độ tin cậy (REL): Khả năng thực hiện dịch vụ tin cậy và chính xác;
- Sẵn sàng (RES): Khả năng giúp đỡ khách hàng và cung cấp dịch vụ nhanh;
- Đảm bảo (AS): Kiến thức, sự tự tin, mức độ lịch sự của nhân viên và khả năng truyền cảm hứng cho khách hàng, sự tin tưởng của khách hàng;
- Đồng cảm (EP): Sự chăm sóc, quan tâm của nhân viên đối với khách hàng.

Có 7 khoảng cách trong mô hình SERVQUAL, sáu khoảng trống đầu tiên (Gap1, Gap 2, Gap3, Gap4, Gap6 và Gap7) xác định các cách thức mà dịch vụ được cung cấp, trong khi khoảng cách 5 gắn liền với các khách hàng và được coi là thước đo thực sự của chất lượng dịch vụ. Như vậy, khoảng cách có ảnh hưởng nhất trong mô hình SERVQUAL là khoảng cách 5.

SERVQUAL là một công cụ để đo lường chất lượng dịch vụ, sử dụng sự khác biệt về điểm số (khoảng cách) dưới hình thức một bảng câu hỏi. Những câu hỏi được ghi trên thang điểm Likert 1- 5; những mức độ này được đánh dấu từ đồng ý hoàn toàn đến hoàn toàn không đồng ý.

Kết quả của hai phần (nhận thức và kỳ vọng) được so sánh để đạt được một tham số (khoảng cách) cho mỗi câu hỏi, điểm số cuối cùng được tạo ra bởi sự khác biệt giữa chúng (thông số = Nhận thức - Kỳ vọng). Một kết quả tiêu cực cho thấy nhận thức dưới sự mong đợi, tiết lộ những thất bại dịch vụ tạo ra một kết quả không đạt yêu cầu cho khách hàng. Một số điểm tích cực cho thấy các nhà cung cấp dịch vụ là cung cấp một dịch vụ tốt hơn so với dự kiến.

Theo lý thuyết của mô hìnhSERVQUALvà kết quả nghiên cứu định tính, phỏng vấn chuyên gia, mô

hình này có thể đánh giá nhận thức của sinh viên và mong đợi của chất lượng đào tạo cử nhân Quản trị kinh doanh dựa trên 5 tiêu chí sau đây:

- Giảng viên (LEC): Tri thức, chuyên môn, uy tín, sự đồng cảm với sinh viên;
- Chương trình (PG): Mục tiêu, nội dung, kế hoạch, tiến độ, vận dụng vào thực tiễn;
- Cơ sở vật chất (FAC): biểu hiện bên ngoài và năng lực của các trường;
- Nhân viên (STA): kiến thức, chuyên môn, uy tín, sự đồng cảm với sinh viên;
- Hoạt động hỗ trợ (SA): Khả năng thực hiện các dịch vụ tin cậy, chính xác và sự sẵn sàng của trường đại học hỗ trợ giúp sinh viên học tập.

Có thể thấy rằng các tiêu chí không đập khuôn như tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ mà chúng được sắp xếp lại cho phù hợp với chất lượng dịch vụ đào tạo đại học.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng một tập hợp các nguồn dữ liệu khác nhau. Thông qua phân tích các nguồn thông tin toàn diện và đáng tin cậy đã được thu thập để giải quyết từng vấn đề nêu ra. Nghiên cứu sử dụng nhiều phương pháp để thu thập dữ liệu thứ cấp và sơ cấp: thu thập thông tin, phỏng vấn sâu, câu hỏi khảo sát. Dữ liệu thứ cấp được thu thập thông qua báo cáo hàng năm, tài liệu chính thức, xuất bản phẩm, trang web... Tổng quan nghiên cứu, áp dụng mô hình servqual để xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo. Dữ liệu sơ cấp được thu thập bởi các cuộc phỏng vấn sâu những người có nhiều kinh nghiệm trong giáo dục, từ đó điều chỉnh các tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo cho phù hợp. Bên cạnh đó, tác giả thiết kế cuộc khảo sát, chọn mẫu tiện ích ngẫu nhiên, được tiến hành đối với 200 sinh viên khoa Quản trị kinh doanh, trong đó 100 sinh viên đang học và 100 sinh viên đã tốt nghiệp.

Sau khi thu thập cơ sở dữ liệu từ các phương pháp nói trên, dữ liệu được xử lý bằng cách sử dụng cả hai phương pháp định tính và phương pháp định lượng, sử dụng SPSS và Excel. Để phân tích dữ liệu

sau khi thu thập, tác giả dùng Excell để phân tích kết quả thu thập dữ liệu qua phỏng vấn chuyên gia, giảng viên, để từ đó xây dựng và kiểm định yếu tố cấu thành, biến quan sát và thang đo chất lượng đào tạo. Để phân tích dữ liệu qua điều tra bảng hỏi, tác giả sử dụng SPSS để phân tích điều tra sinh viên cả về kỳ vọng và cảm nhận của sinh viên về chất lượng đào tạo cử nhân quản trị kinh doanh. Sử dụng phân tích độ tin cậy Cronbach Alpha để đánh giá độ tin cậy của thang đo. Sử dụng mô hình toán để kiểm định, xác định nhân tố nào và tỷ trọng từng nhân tố trong các yếu tố cấu thành chất lượng đào tạo cử nhân quản trị kinh doanh. Từ đó, đưa ra kết luận chính xác của vấn đề nghiên cứu nhằm đánh giá chất lượng đào tạo cử nhân Quản trị kinh doanh tại trường Đại học Công đoàn dựa trên mô hình Servqual.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kiểm tra độ tin cậy của thang đo

Độ tin cậy được đánh giá cho mỗi thành phần. Kết quả cho thấy hệ số tương quan biến và hệ số alpha tổng thể đã được thỏa đáng trong tất cả năm thành phần, không có biến nào được phân loại thêm. Hệ số Cronbach Alpha là một thử nghiệm thống kê của các mặt hàng chất lượng quy mô sử dụng trong mỗi câu hỏi, xem xét các mối quan hệ của từng phần với những câu hỏi đáng được xem xét. Các thử nghiệm cho thấy quy mô năm thành phần đạt được độ tin cậy và sự phân biệt cần thiết, sẵn sàng sử dụng để phân tích tiếp theo.

Kết quả cho thấy, tất cả các alpha cronbach của tất cả các tiêu chí là trên 0,7; các mục được yêu cầu có hệ số alpha cronbach chấp nhận được. Điều này cho thấy các tiêu chí đặt ra những đóng góp đáng tin cậy để các khía cạnh nghiên cứu, loại bỏ một mục hệ số giảm, cho thấy thang đo có độ tin cậy rất hữu ích.

4.2. Kết quả đánh giá chất lượng đào tạo cử nhân quản trị kinh doanh

Như đã đề cập ở trên, tác giả áp dụng 5 tiêu chí của thang đo SERVQUAL: Giảng viên, Chương

Bảng 1: Kết quả kiểm định thang đo

STT	Tiêu chí	Cronbach Alpha	Kết luận
1	Giảng viên	0.8958	Xuất sắc
2	Chương trình	0.8575	Xuất sắc
3	Nhân viên	0.8886	Xuất sắc
4	Cơ sở vật chất	0.7484	Tốt
5	Hoạt động hỗ trợ	0.7911	Tốt

Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

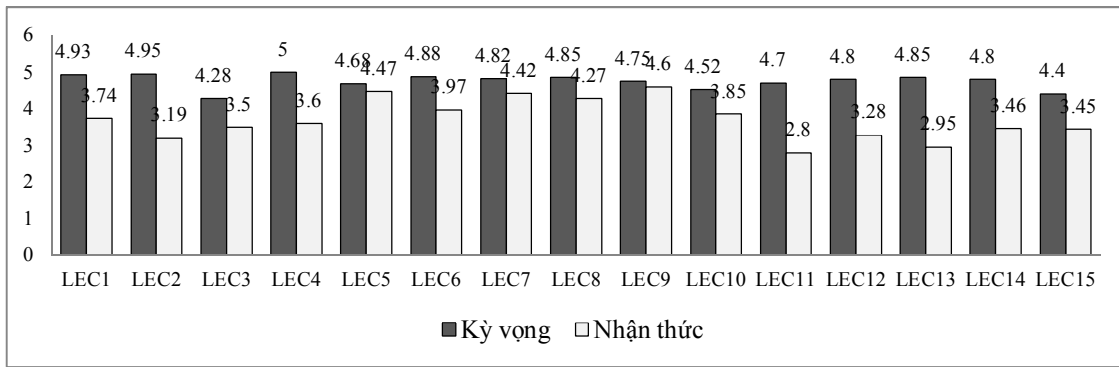
Bảng 2: Các thông số đánh giá chất lượng đào tạo cử nhân Quản trị kinh doanh

Stt	Tiêu chí	Thông số
1	Giảng viên (LEC)	LEC1 Cử xử của giảng viên đúng mực, LEC2 Giảng viên hiệu năng lực của sinh viên, LEC3 Giảng viên có khả năng nghiên cứu khoa học, LEC4 Giảng viên công bằng trong việc đánh giá sinh viên, LEC5 Giảng viên làm việc theo cam kết thỏa thuận, LEC6 Giảng viên sẵn sàng giúp đỡ sinh viên, LEC7 Giảng viên hỗ trợ sinh viên ở mức cao nhất, LEC8 Đề nghị của sinh viên được giải quyết nhanh chóng, LEC9 Giảng viên có kiến thức chuyên môn vững, LEC10 Giảng viên có phương pháp giảng dạy tốt, LEC11 Giảng viên có khả năng sử dụng ngoại ngữ để giảng dạy và nghiên cứu, LEC12 Giảng viên có kinh nghiệm thực tế về môn học họ giảng dạy, LEC13 Giảng viên luôn cập nhật tình hình thực tế, LEC14 Giảng viên luôn quan tâm đến việc học của sinh viên, LEC15 Giảng viên luôn đưa ra những lời khuyên bổ ích cho sinh viên.
2	Chương trình (PG)	PG1 Chương trình có mục tiêu rõ ràng, PG2 Chương trình được sắp xếp hợp lý, có thời khoá biểu được công bố trước, PG3 Chương trình được thực hiện nghiêm túc, PG4 Chương trình đào tạo cung cấp những kiến thức cơ bản, PG5 Chương trình hỗ trợ sinh viên tích cực trong tìm việc làm, PG6 Chương trình được cập nhật trong khu vực và quốc tế, PG7 Chương trình tập trung vào kỹ năng thực hành cho sinh viên, PG8 Chương trình chỉ dẫn cho sinh viên sách, tài liệu tham khảo, PG9 Chương trình cho phép sinh viên lựa chọn môn học ưa thích.
3	Nhân viên (STA)	STA1 Nhân viên ăn mặc lịch sự, STA2 Nhân viên nhận được chính xác các yêu cầu của sinh viên, STA3 Nhân viên giải quyết công việc đúng tiến độ, STA4 Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ sinh viên, STA5 Nhân viên nhanh chóng giải quyết các yêu cầu của sinh viên, STA6 Nhân viên luôn lịch sự, niềm nở, STA7 Nhân viên có khả năng làm việc chuyên nghiệp, STA8 Nhân viên hiểu và cảm thông cho sinh viên.
4	Cơ sở vật chất (FAC)	FAC1 Phòng học, FAC2 Trang thiết bị hiện đại, FAC3 Thiết bị thực hành tốt, FAC4 Cảnh quan của trường đẹp, ấn tượng FAC5 Trang web hấp dẫn, thu hút, FAC6 Trang web hỗ trợ việc học tập có hiệu quả, FAC7 Cơ sở vật chất phục vụ cho việc học tập được đảm bảo.
5	Hoạt động hỗ trợ (SA)	SA1 Trường thực hiện cam kết đối với sinh viên, SA2 Thông tin cần thiết đối với sinh viên luôn chính xác, SA3 Thông tin cần thiết đối với sinh viên luôn kịp thời, SA4 Yêu cầu của trường đối với sinh viên luôn được thông báo kịp thời, nhanh chóng, SA5 Trường luôn lắng nghe yêu cầu của sinh viên, SA6 Trường luôn tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng của sinh viên, SA7 Trường quan tâm đến điều kiện sống và học tập của sinh viên, SA8 Hoạt động câu lạc bộ phong phú, SA9 Dịch vụ chăm sóc sức khoẻ tốt.

trình, nhân viên, cơ sở vật chất, các hoạt động hỗ trợ trong việc đánh giá chất lượng đào tạo. Một bảng câu hỏi với 48 thông số được xây dựng căn cứ vào 5 tiêu chí. Mỗi mục của bảng hỏi đã ghi các mức từ 1 đến 5. Điểm số của nhận thức và kỳ vọng của sinh

viên trong mỗi thông số là từ 1 đến 5. Các phân tích sau đây đã áp dụng thang đo SERVQUAL, để điều tra 200 sinh viên nhằm đánh giá chất lượng đào tạo Quản trị kinh doanh mà họ kỳ vọng và đã nhận được.

Hình 1: Kết quả khảo sát tiêu chí giảng viên



Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

4.2.1. Tiêu chí “Giảng viên” (LEC)

Tác giả đưa ra 15 thông số để đánh giá tiêu chí “Giảng viên” (LEC). Kết quả được biểu diễn ở hình 1.

Sinh viên chấm điểm từ 2 đến 5 (trung bình là 3,7). Mức độ nhận thức của học sinh từ 2,8 đến 4,6, trong đó thông số “Giảng viên có khả năng sử dụng ngoại ngữ để giảng dạy và nghiên cứu” là thấp nhất và “Giảng viên có kiến thức chuyên môn vững” là cao nhất.

Giảng viên có trình độ cao để dạy các môn lý thuyết, họ có năng lực nghiên cứu khoa học và đã có phương pháp giảng dạy, kỹ năng tốt. Sinh viên đánh giá các thông số này khá tốt, họ chấm điểm từ 3 đến 5, khoảng cách là nhỏ (từ -0,15 đến - 0,78).

Chất lượng của giảng viên luôn được lãnh đạo trường quan tâm, coi đây là một yếu tố rất quan trọng để đảm bảo chất lượng đào tạo. Nâng cao trình độ chính trị, trình độ chuyên môn của giảng viên được xác định là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục. Hàng năm, trường đã làm tốt việc quy hoạch giảng

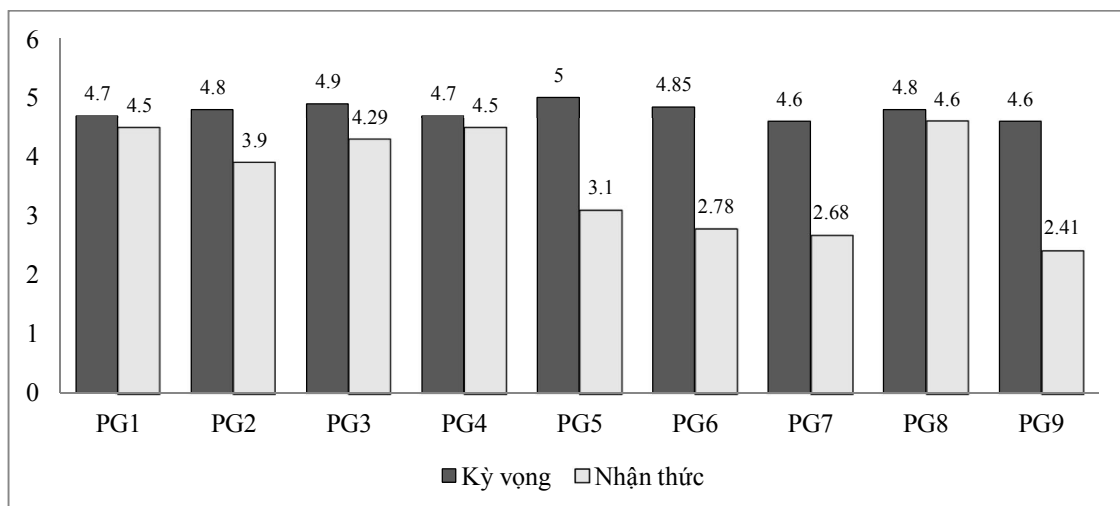
viên. Gửi 30% giảng viên tham dự các lớp học về giáo dục chính trị, chuyên môn, chuyên ngành, thiết bị để cải thiện, cập nhật thông tin, kiến thức, phương pháp giảng dạy mới, tích cực. Bên cạnh đó, trường đã hỗ trợ kinh phí cho giảng viên tham dự các lớp học dài hạn: 5 triệu đối với trình độ Thạc sĩ, 8 triệu đồng đối với trình độ Tiến sĩ, giảm định mức giảng dạy cho giảng viên, tạo điều kiện cho giảng viên tham dự các khóa học, hội thảo, thực tế. Cho đến nay, hầu hết các giảng viên có trình độ cao cấp và trung cấp chính trị, cũng như công tác lý luận của các đoàn thể chuyên nghiệp. Các giảng viên thực sự yêu công việc, có tinh thần trách nhiệm và nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ sinh viên.

4.2.2. Tiêu chí “Chương trình” (PG)

Tiêu chí này có 9 thông số được đưa ra để đánh giá. Kết quả khảo sát được biểu diễn ở hình 2.

Ba thông số: “Chương trình có mục tiêu rõ ràng”, “Chương trình cung cấp kiến thức cơ bản”, “Chương trình chỉ dẫn cho sinh viên sách, tài liệu

Hình 2: Kết quả khảo sát tiêu chí Chương trình



Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

tham khảo” có khoảng cách rất nhỏ, chỉ - 0,2. Điều này phù hợp với yêu cầu của trường. Trên cơ sở phần khung cứng của Bộ Giáo dục - Đào tạo, Hội đồng Khoa học của trường (bao gồm cả các Ban, Phòng Đào tạo, đại diện các bộ phận liên quan, các chuyên gia) xây dựng nội dung chương trình đào tạo cho phù hợp với nhu cầu thực tế xã hội. Trường đã tổ chức nhiều cuộc họp bàn về chương trình đào tạo, sửa đổi nội dung, phân phối thời lượng của các môn học, sự kết hợp của các mô-đun hoặc di chuyển một phần của môn học.

Tiếp theo, “Chương trình được sắp xếp hợp lý, có thời khoá biểu được công bố trước” được sinh viên đánh giá điểm trung bình 3,9. Kỳ vọng của sinh viên đối với thông số này là 4,8, nên khoảng cách là -0,9. “Chương trình được thực hiện nghiêm túc” được 90% sinh viên kỳ vọng ở mức cao nhất; điểm trung bình là 4,29 nên khoảng cách là -0,61. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với thực tế tại Khoa Quản trị kinh doanh: Chương trình được xây dựng đảm bảo tỷ lệ hợp lý giữa các lĩnh vực khoa học, giữa các khối kiến thức nói chung và khối kiến thức chuyên ngành.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy rằng sinh viên đánh giá các thông số sau của chương trình được xem là thiết yếu: “Chương trình được cập nhật trong khu vực và quốc tế” có khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên là -2,07. “Chương trình cho phép sinh viên lựa chọn môn học ưa thích” được 60% sinh viên cho điểm 5, 40% cho điểm 4, kỳ vọng trung bình 4,6 trong khi nhận thức trung bình là rất thấp, chỉ 2,41 và khoảng cách cao, lên tới -2,19.

“Chương trình hỗ trợ sinh viên tích cực trong tìm việc làm” được tất cả sinh viên kỳ vọng ở mức cao nhất (5) nhưng họ chỉ đánh giá trung bình 3,1.

Khoảng cách là -1,9. “Chương trình tập trung vào kỹ năng thực hành cho sinh viên” cũng có khoảng cách ở mức -1,92. Đây là một vấn đề trường cần quan tâm.

4.2.3. Tiêu chí “Nhân viên” (STA)

Tác giả đưa ra 8 thông số. Kết quả khảo sát được biểu diễn ở hình 3.

Các kết quả cho thấy, thông số “Nhân viên giải quyết công việc đúng tiến độ” là thấp nhất, với 40% sinh viên đánh giá mức 2, 50% cho mức 3 và phần còn lại là mức 4. Nhận thức trung bình là 2,7 trong khi kỳ vọng khá cao, 4,59, vì thế khoảng cách là cao nhất, -1,89. Điều này được giải thích bởi số lượng sinh viên rất đông trong khi số lượng nhân viên phục vụ ít hơn, kết quả là nhân viên làm việc quá sức, áp lực cao nên họ không đảm bảo tiến độ công việc.

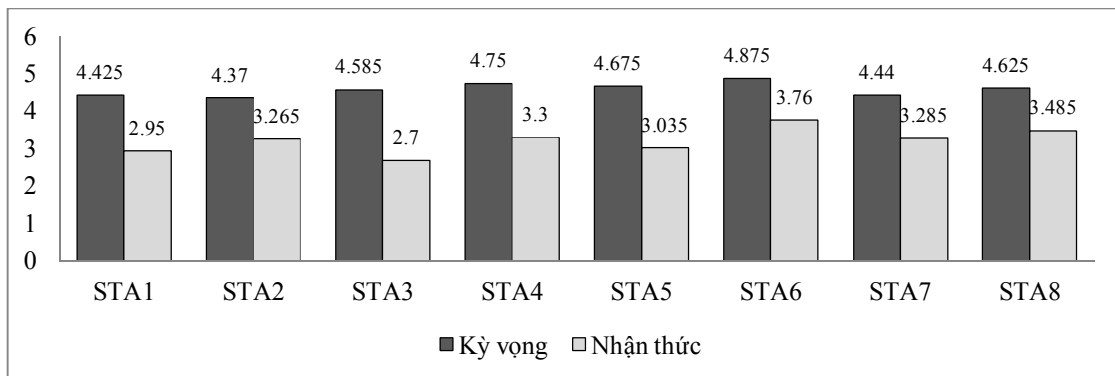
Thông số “Nhân viên nhận được chính xác yêu cầu của sinh viên” được 58% sinh viên đánh giá mức 3; 34% đánh giá mức 4, phần còn lại đánh giá 2. Nhận thức là 3,27, họ kỳ vọng 4,37 và khoảng cách là -1,1. “Nhân viên luôn lịch sự, niềm nở” và “Nhân viên hiểu và cảm thông cho sinh viên” cũng có khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên là -1,11.

Thông số “Nhân viên ăn mặc lịch sự” được sinh viên kỳ vọng ở mức 4.43 nhưng họ đánh giá thực tế ở mức thấp: 65% sinh viên cho 3, 35% cho mức 1-2. Đánh giá trung bình là 2,95, khoảng cách là -1,48.

Thông số “Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ sinh viên” được sinh viên đánh giá trung bình 3,3, trong đó 50% đánh giá 3, 12,5% đánh giá 2 và 37,5% đánh giá 4-5. Tuy nhiên, 75% kỳ vọng cao vào thông số này ở mức tuyệt đối 5 đã làm cho khoảng cách ở mức -1,45.

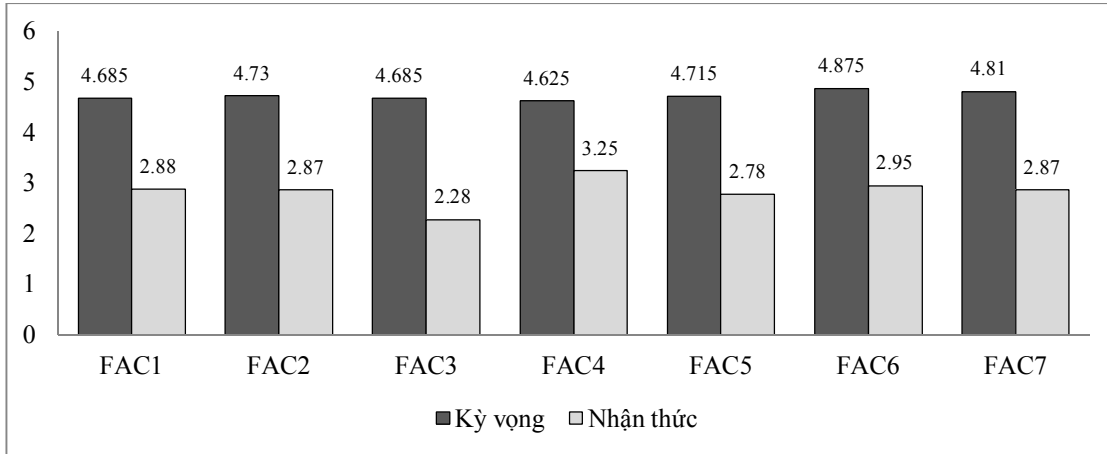
Nhận thức và kỳ vọng của sinh viên với thông số

Hình 3: Kết quả khảo sát tiêu chí Nhân viên



Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

Hình 4: Kết quả khảo sát tiêu chí Cơ sở vật chất



Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

“Nhân viên nhanh chóng giải quyết các yêu cầu của sinh viên” còn khoảng cách là -1,64.

4.2.4. Tiêu chí “Cơ sở vật chất” (FAC)

Đây là yếu tố hữu hình của quá trình đào tạo. Tác giả đưa ra 7 thông số đánh giá tiêu chí Cơ sở vật chất, được thể hiện tại hình 4.

Được sự quan tâm của Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam và Bộ Giáo dục và Đào tạo, trường luôn tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng cơ bản, đầu tư nâng cấp và xây dựng ký túc xá mới, phòng học, thư viện, nhà ăn, đường cấp nước,... tạo điều kiện cho nhân viên, giảng viên, sinh viên làm việc và học tập hiệu quả hơn.

Kết quả cho thấy cơ sở vật chất của trường còn rất hạn chế. Mặc dù khoảng cách của thông số “Cảnh quan của trường đẹp, ấn tượng” là thấp nhất nhưng thực tế chưa đáp ứng kỳ vọng của sinh viên. Khoảng cách là -1,4, sinh viên đánh giá 3,25 và kỳ vọng của họ là 4,63.

Ở thông số “Phòng học”, không có sinh viên nào đánh giá ở mức cao nhất, 67,5% sinh viên đánh giá mức từ 3 đến 4 và 32,5% đánh giá mức 1-2. Nhận thức trung bình là 2,88 và kỳ vọng trung bình là 4,69. Khoảng cách là -1,81.

Sinh viên đánh giá thông số “Trang thiết bị hiện đại” tương tự với “Cơ sở vật chất phục vụ cho việc học tập được đảm bảo”. Trong số 200 sinh viên được hỏi, 68% đánh giá 3-4, 32% đánh giá 1-2, điểm trung bình là 2,87. Thực tế, gần 80% sinh viên kỳ vọng ở mức tối đa 5; khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức là -1,86. Điều này ảnh hưởng lớn đến chất lượng đào tạo, phương pháp giảng dạy.

Thông số “Trang web hấp dẫn, thu hút” và

“Trang web hỗ trợ việc học tập có hiệu quả” có khoảng cách là khá cao, gần -1,9.

“Thiết bị thực hành tốt” là thông số cần thiết để đánh giá chất lượng cơ sở vật chất. Cuộc khảo sát cho thấy thông số này rất thấp. Không có sinh viên nào đánh giá 4-5; 50% sinh viên đánh giá 3, 28% sinh viên đánh giá 2 và 22% sinh viên chấm 1. Nhận thức trung bình là thấp nhất, chỉ 2,28 trong khi tới 68,5% sinh viên mong đợi thông số ở mức 5; 31,5% mong đợi mức 4. Mức kỳ vọng là 4,69, khoảng cách của thông số này cao nhất trong tiêu chí cơ sở vật chất, -2,4.

4.2.5. Tiêu chí “Hoạt động hỗ trợ” (SA)

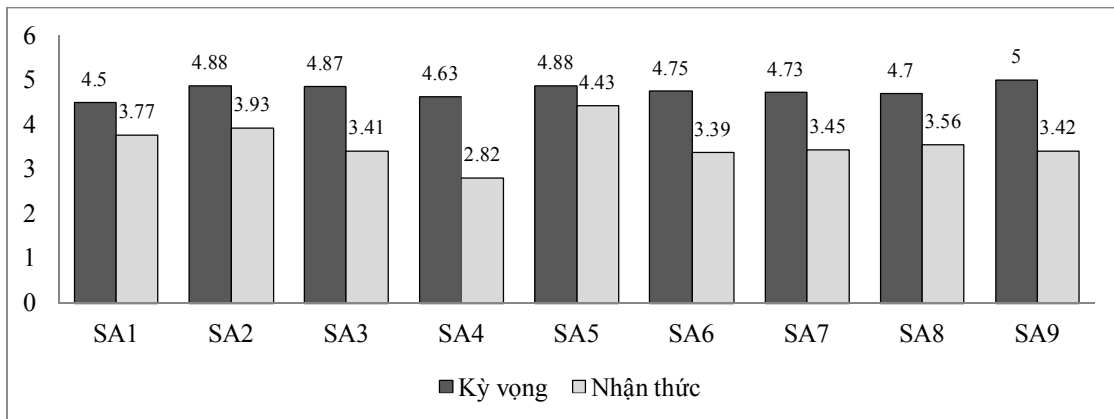
Kết quả khảo sát tiêu chí Hoạt động hỗ trợ được thể hiện tại hình 5.

Với các thông số “trường thực hiện cam kết đối với sinh viên”, “thông tin cần thiết đối với sinh viên luôn chính xác”, “thông tin cần thiết với sinh viên luôn kịp thời” và “trường luôn lắng nghe yêu cầu của sinh viên” thì khoảng cách là nhỏ. Sinh viên luôn luôn mong đợi thông tin đến chính xác và kịp thời, nhưng đánh giá của họ về điều này là bình thường.

Khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của “Yêu cầu của trường đối với sinh viên luôn được thông báo kịp thời, nhanh chóng” là cao nhất. Sinh viên đánh giá 2 - 4, trong đó 31% sinh viên đánh giá 2, 56,5% đánh giá 3 và 12,5% sinh viên đánh giá 4, nhận thức trung bình là 2,82 trong khi kỳ vọng trung bình là 4,63, khoảng cách là -1,81.

Sinh viên kỳ vọng “dịch vụ chăm sóc sức khỏe” ở mức cao nhất nhưng trường đại học không đáp ứng cho họ, họ đánh giá ở mức 2-5, nhận thức chỉ

Hình 5: Kết quả khảo sát tiêu chí Hoạt động hỗ trợ



Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

có 3,42. Khoảng cách là -1,58.

4.3. Phân tích khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên về chất lượng đào tạo cử nhân Quản trị kinh doanh

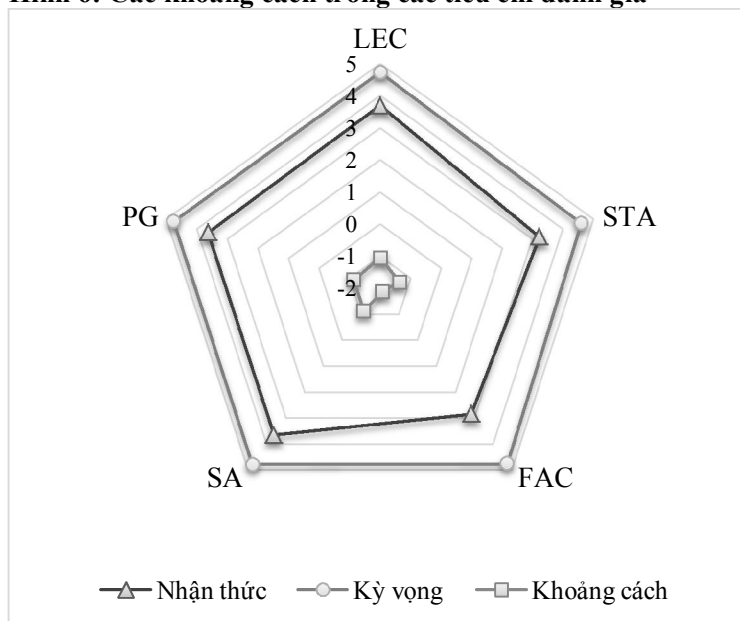
Khoảng cách chất lượng tiêu cực trong tất cả năm kích thước SERVQUAL chỉ ra rằng để cải thiện chất lượng dịch vụ đào tạo, cần phải thực hiện một số biện pháp. Chất lượng đào tạo cử nhân Quản trị kinh doanh tại trường Đại học Công đoàn được sinh viên đánh giá ở mức 3,39 trong khi kỳ vọng của họ ở mức 4,72, vì vậy, khoảng cách trung bình là -1,31.

Kết quả cho thấy rằng trong tất cả các tiêu chí đều tồn tại khoảng cách thể hiện sự khác biệt đáng kể giữa nhận thức và kỳ vọng của sinh viên trong tất cả các tiêu chí. Các khoảng cách trong năm tiêu chí được thể hiện ở hình 6.

Có thể thấy rằng, Giảng viên là tiêu chí tốt nhất của chất lượng đào tạo. Khoảng cách giữa nhận thức và kỳ vọng của sinh viên là số nhỏ nhất, chỉ -1,04 trong đó nhận thức là 3,70 và các sinh viên dự kiến 4,74. Hai thông số chính của giảng viên không đáp ứng hy vọng của học sinh là “Giảng viên có khả năng sử dụng ngoại ngữ để giảng dạy và nghiên cứu” và “Giảng viên luôn cập nhật tình hình thực tế”. Bên cạnh đó, các thông số khác liên quan đến chất lượng và số lượng giảng viên đóng một vai trò rất quan trọng trong việc cải thiện chất lượng đào tạo cử nhân quản trị kinh doanh.

Tiêu chí kém nhất là “Cơ sở vật chất”. Với tiêu chí này, kỳ vọng của sinh viên là 4,73 trong khi nhận thức là 3,26. Khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên là số cao nhất -1,48.

Hình 6: Các khoảng cách trong các tiêu chí đánh giá



Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

Khoảng cách lớn nhất thể hiện rằng thiết bị phục vụ học tập không tốt, thiếu trang thiết bị hiện đại phục vụ cho việc học tập và giảng dạy. Vì vậy, Trường Đại học Công đoàn phải giải quyết vấn đề này, phải có biện pháp quản lý việc sử dụng các thiết bị và phương tiện có hiệu quả, xây dựng kế hoạch tăng cường cơ sở vật chất.

Tiêu chí Nhân viên là mức trung bình cần được cải thiện để đáp ứng kỳ vọng và yêu cầu của học sinh. Nhận thức về tiêu chí này là 3,22, kỳ vọng là 4,59, khoảng cách giữa là -1,37. Tiêu chí Chương trình cũng tồn tại khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên là -1,13. Để nâng cao chất lượng đào tạo, nhà quản lý cần phải xây dựng các chương trình tốt, thiết kế chương trình giảng dạy dựa trên chương trình khung của Bộ Giáo dục và Đào tạo, để tăng tính linh hoạt của chương trình đáp ứng yêu cầu thực tế.

5. Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo cử nhân quản trị kinh doanh tại Trường Đại học Công đoàn

Dựa vào kết quả nghiên cứu, sau khi phân tích khoảng cách giữa các kỳ vọng của sinh viên và nhận thức về chất lượng đào tạo cử nhân quản trị kinh doanh tại Trường Đại học Công đoàn, các tác giả thấy rằng, Khoảng cách trong các tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo có thể được sử dụng như một hướng dẫn lập kế hoạch và phân bổ nguồn lực. Năm tiêu chí của chất lượng đào tạo có thể được phân loại vào ba nhóm ưu tiên phân bổ nguồn lực để loại bỏ khoảng cách: Tiêu chí Cơ sở vật chất được đặt ở vị trí các ưu tiên hàng đầu, tiêu chí Giảng viên và Chương trình được ưu tiên thứ hai, và Nhân viên và Hoạt động hỗ trợ được ưu tiên thứ ba. Từ đó, các tác giả đề xuất một số giải pháp cơ bản sau đây nhằm nâng cao chất lượng đào tạo cử nhân quản trị kinh doanh:

5.1. Nâng cao chất lượng của đội ngũ giảng viên, khuyến khích giảng viên nâng cao trình độ chuyên môn và đổi mới phương pháp giảng dạy

Để nâng cao chất lượng giảng viên, Trường Đại học Công đoàn nên tạo điều kiện, hỗ trợ, khuyến khích giảng viên tham gia các khóa học nâng cao kiến thức, cập nhật thường xuyên các kiến thức mới trong lĩnh vực chuyên môn của họ. Đây là một cách tốt để giảng viên cập nhật kiến thức của mình và có cơ hội để trao đổi kiến thức với nhau.

Đẩy mạnh nghiên cứu khoa học, tăng số lượng các đề tài nghiên cứu với mục tiêu nghiên cứu cụ

thể phù hợp với chuyên ngành quản trị kinh doanh và tổ chức các cuộc hội thảo với các sinh viên đã tốt nghiệp để nắm được nhu cầu thực sự của doanh nghiệp, từ đó rút ra những nội dung bổ sung cho quá trình giảng dạy cũng là rất cần thiết.

Giảng viên cần thường xuyên đổi mới phương pháp giảng dạy, phương pháp tiếp cận hiện đại để giảng dạy là lấy người học làm trung tâm, đặt câu hỏi, yêu cầu sinh viên làm việc nhiều hơn ở nhà, tự nghiên cứu khác với trước đây, sinh viên chỉ đến lớp cho các cuộc thảo luận và các cuộc thảo luận với giảng viên. Phương pháp này đòi hỏi kỹ năng thuyết trình, kỹ năng thiết kế và đặt ra các tình huống, các chủ đề thảo luận, kỹ năng hướng dẫn thảo luận nhóm, kỹ năng lắng nghe và tổng hợp, đề xuất ý tưởng cho sinh viên.

Ngoài nỗ lực của giảng viên còn cần đến các hoạt động hỗ trợ của trường đại học và các phòng ban như: Thường xuyên tổ chức các lớp học nghiệp vụ sư phạm, các lớp học nâng cao kỹ năng cho giảng viên, đảm bảo rằng tất cả các giảng viên được tham gia lớp học này. Tổ chức các hội thảo về phương pháp giảng dạy mới cho tất cả giảng viên tham gia, tổ chức giảng viên giao lưu, học hỏi kinh nghiệm của một số chuyên gia, tiếp cận phương pháp giảng dạy mới. Đào tạo cho giảng viên về kỹ năng thiết kế bài học, thiết kế bài tập thực hành, trò chơi có tổ chức và các chủ đề thảo luận. Trường nên tạo điều kiện cho giảng viên tiếp cận thực tế để xây dựng các bài tập thực hành có tính ứng dụng cao.

5.2. Đổi mới chương trình đào tạo, chương trình phải liên tục được cập nhật, sửa đổi, bổ sung phù hợp với sự phát triển của khoa học, kỹ thuật, kinh tế - xã hội

Chương trình đào tạo cần thông qua ý kiến các chuyên gia, nhà nghiên cứu và quản lý kinh doanh. Ý kiến của họ sẽ giúp cho chương trình đào tạo sát với nhu cầu thực tế hơn. Chương trình, kế hoạch đào tạo cần được thông báo đến sinh viên, lấy ý kiến của sinh viên để điều chỉnh cho phù hợp với thực tế. Nên cho phép các sinh viên lựa chọn môn học cho mỗi học kỳ, phù hợp với năng lực của sinh viên. Cần phải tăng cường thêm một số buổi thực tế tại doanh nghiệp để các sinh viên đến tham quan và khảo sát trong quá trình học tập. Thường xuyên cập nhật, sửa đổi nội dung chương trình giảng dạy phù hợp. Đẩy mạnh nghiên cứu khoa học và xây dựng một hệ thống hoàn chỉnh tài liệu học tập cho sinh viên.

5.3. Hiện đại hoá, đầu tư phát triển cơ sở vật

chất để đáp ứng các yêu cầu đào tạo cử nhân Quản trị kinh doanh

Khai thác tối đa các nguồn lực để từng bước hiện đại hóa, cải thiện và bổ sung cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ đào tạo là một giải pháp nên được ưu tiên. Bên cạnh đó, cần quản lý tốt trang thiết bị, xây dựng và thực hiện quy định về việc sử dụng và bảo quản thiết bị, có qui định thưởng phạt đúng quy định. Ngoài ra, cần nâng cao chất lượng của thư viện: tăng số lượng chỗ ngồi dành cho sinh viên, tăng số lượng sách, tài liệu chuyên ngành, tăng số máy tính nối mạng để sinh viên tìm kiếm thông tin trên Internet.

5.4. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ

Nâng cao chất lượng của đội ngũ nhân viên là một vấn đề rất quan trọng và có ảnh hưởng đến kết quả của chất lượng đào tạo. Để đảm bảo chất lượng đào tạo thì cần nâng cao trách nhiệm của tất cả các nhân viên trong các trường đại học, bao gồm cả cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ, giáo vụ, cố vấn học tập. Cần nâng cao chất lượng đội ngũ theo hướng tiêu chuẩn hóa: nâng cao năng lực chuyên môn, ý thức kỷ luật chuyên nghiệp, dám nghĩ, dám chịu trách nhiệm, lối sống trung thực, làm việc khoa học, nhiệt tình... Tạo điều kiện thuận lợi để nhân viên học tập nâng cao trình độ. Chuẩn hóa các thủ tục liên quan đến sinh viên theo hướng đơn giản và hiệu quả. Quá trình này được thông báo đến từng sinh viên để nắm vững việc sẽ phải thực hiện. Nhờ vậy, nhân viên sẽ không cần phải giải thích, hướng dẫn sinh viên quá nhiều và họ sẽ có thể tập trung vào việc giải quyết công việc nhanh hơn.

5.5. Tăng cường các hoạt động hỗ trợ đào tạo

Một số biện pháp có thể được thực hiện bao gồm:

- Định kỳ tổ chức các cuộc họp, đối thoại trực tiếp giữa lãnh đạo trường với sinh viên để giải quyết và trả lời các khiếu nại của sinh viên;

- Xây dựng mối quan hệ giữa trường đại học - gia đình sinh viên - các tổ chức xã hội nơi có trường đại học để phối hợp quản lý sinh viên;

- Chủ động phối hợp với các cơ quan chức năng nơi có trường đại học trong việc duy trì trật tự, an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội. Phối hợp xử lý nghiêm và kịp thời những sinh viên vi phạm quy tắc bảo vệ trật tự công cộng và an ninh, hạn chế đến mức thấp nhất các yếu tố ảnh hưởng xấu đến quá trình đào tạo;

- Phát triển hệ thống thông tin: Internet là một

phương tiện hiệu quả để cung cấp các thông tin, cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền và hướng dẫn học sinh tìm kiếm thông tin trên website;

- Thảo luận và tham khảo ý kiến sinh viên: Cần phối hợp với Đoàn Thanh niên, Hội Sinh viên tổ chức các cuộc thảo luận để thu thập ý kiến của học sinh. Ý tưởng có thể được thu thập bằng cách gửi các khảo sát tới sinh viên hoặc thông qua các bài thuyết trình của mình;

- Tổ chức tư vấn nghề nghiệp cho sinh viên: Định hướng nghề nghiệp là rất quan trọng đối với sinh viên, họ quan tâm đến thông tin về các ngành nghề được chọn. Cần hỗ trợ bằng cách tổ chức các buổi tư vấn với sự tham gia của các doanh nghiệp;

- Tổ chức các câu lạc bộ chuyên nghiệp để giúp sinh viên có nhiều cơ hội tiếp xúc với doanh nghiệp. Đây sẽ là nơi mà học sinh có thể trao đổi kiến thức, tài liệu học tập. Trường đại học phải là một cầu nối giữa sinh viên và các doanh nghiệp, các doanh nghiệp có thể tạo điều kiện cho sinh viên thực tập tại doanh nghiệp;

- Tăng cường hoạt động của các bộ phận giải quyết khiếu nại của sinh viên.

6. Kết luận

Nghiên cứu này được xây dựng trên cơ sở áp dụng thang đo SERVQUAL của Parasuraman với công cụ phân tích của Microsoft Excel và SPSS kết hợp các thông số thuộc bảng câu hỏi được thu thập từ các phân tích, phỏng vấn sâu và khảo sát nhỏ để đánh giá sự nhận thức và kỳ vọng của sinh viên về chất lượng đào tạo cử nhân Quản trị kinh doanh tại Trường Đại học Công đoàn. Mục tiêu chính là tìm ra khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên đối với các mức độ chất lượng dịch vụ để đánh giá chất lượng đào tạo. Căn cứ vào khoảng cách này, tác giả cũng đưa ra lý do hạn chế chất lượng đào tạo cử nhân quản trị kinh doanh tại Trường Đại học Công đoàn, tác giả cũng đề xuất một số giải pháp để cải thiện chất lượng đào tạo.

Nhìn chung, kết quả của nghiên cứu này xác nhận độ tin cậy và giá trị của thang đo SERVQUAL, ngoài ra, cũng tìm thấy sự khác biệt trong đánh giá chất lượng trong một số yếu tố và đặc điểm nhân khẩu học của thuộc tính "khách hàng". Sự hài lòng của khách hàng chắc chắn mang lại lợi ích cho các doanh nghiệp, nhưng mối quan hệ giữa chất lượng sản phẩm để khách hàng hài lòng, vẫn còn nhiều ý kiến khác nhau. □

Tài liệu tham khảo:

Kotler, Philip (2003). Quản trị marketing. Nhà xuất bản Thống kê. Hà Nội

Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Nhà xuất bản Thống kê. Hà Nội.

Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang (2003), *Nguyên lý Marketing*. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. và Berry, L.L. (1985), “A conceptual model of service quality and its implication”, *Journal of Marketing*, Tập 49, số Mùa Thu, trang 41 đến 50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. và Berry, L.L. (1988), ‘SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality’, *Journal of Retailing*, Tập 64, số 1, trang 12 đến 40.

Thông tin tác giả:

* **Trần Thị Vân Hoa:** Phó giáo sư, Tiến sỹ

- Tổ chức tác giả công tác: Viện Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ Email: ttvhoa@bsneu.edu.vn

** **Vũ Lệ Hằng:** Thạc sỹ, nghiên cứu sinh

- Tổ chức tác giả công tác: Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế xã hội Hà Nội

- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ Email: vulehang_vncptkxh@hanoi.gov.vn