

KHÁM PHÁ CÁC THÀNH PHẦN CỦA CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC TRÊN GÓC ĐỘ SINH VIÊN – MỘT NGHIÊN CỨU TẠI VIỆT NAM

Đàm Trí Cường*, Võ Thị Quý**

Ngày nhận: 10/02/2015
Ngày nhận bản sửa: 20/5/2015
Ngày duyệt đăng: 25/5/2015

Tóm tắt:

Bài viết tổng hợp các nghiên cứu có liên quan đến chất lượng đào tạo đại học thông qua phương pháp nghiên cứu tại bàn và trình bày kết quả khám phá các thành phần của chất lượng đào tạo đại học Việt Nam thông qua thảo luận nhóm trên quan điểm sinh viên. Kết quả thảo luận nhóm cho thấy rằng, chất lượng đào tạo đại học trên góc độ sinh viên được phản ánh qua 6 thành phần: (1) chương trình đào tạo; (2) giảng viên; (3) cơ sở vật chất; (4) tương tác giữa nhà trường và doanh nghiệp; (5) hoạt động ngoại khóa; và (6) chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên.

Từ khóa: Tổng quan lý thuyết; chất lượng đào tạo đại học; Việt Nam.

Exploring the dimensions of higher education quality from the student's perspective: A study in Vietnam

Abstract:

This paper summarizes the studies related to higher education quality through desk research method and presents the exploratory findings on the dimensions of the higher education quality in Vietnam. The focus group method was employed using students as participants. The focus group results showed that the quality of higher education from the student's perspective includes six dimensions as follows: (i) curriculum; (ii) faculty; (iii) physical facilities; (iv) university-industry interaction; (v) extra-curricular activities; and (vi) student support services quality.

Keywords: Literature review; higher education quality; Vietnam.

1. Giới thiệu

Do cạnh tranh quốc tế ngày càng trở nên gay gắt, nhiều quốc gia tăng cường đầu tư vào giáo dục trong nỗ lực nâng cao sức cạnh tranh của họ. Để thích ứng với sự cạnh tranh rất lớn từ khắp nơi trên thế giới, có một yêu cầu quan trọng và ngay lập tức là cải thiện chất lượng đào tạo đại học nhằm đáp ứng xu hướng học thuật thế giới và gia tăng tiêu chuẩn học thuật chung và chất lượng đào tạo (Chen và cộng sự, 2009). Trong những năm gần đây, ở nước ta các trường đại học ra đời ngày càng nhiều (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2009) và do đó gia tăng áp lực cạnh tranh giữa các trường đại học công lập và ngoài công lập; giữa các trường đại học Việt Nam và đại

học nước ngoài. Từ đó, chất lượng đào tạo đại học không chỉ là tiêu chí chọn trường của người học mà còn là tiêu chí khẳng định sự phát triển bền vững của các trường đại học, đồng thời cũng thu hút nhiều nghiên cứu trên thế giới về vấn đề này; Bối cảnh đó tạo ra sự cần thiết khách quan phải có một nghiên cứu về chất lượng đào tạo Đại học Việt Nam trên góc độ sinh viên.

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm 2 mục tiêu: tổng hợp các nghiên cứu có liên quan đến chất lượng đào tạo đại học, và trình bày kết quả khám phá các thành phần của chất lượng đào tạo đại học trên góc độ sinh viên.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu tại bàn để tổng hợp các nghiên cứu có liên quan đến chất lượng đào tạo đại học, và sử dụng phương pháp thảo luận nhóm để khám phá các thành phần của chất lượng đào tạo đại học trên góc độ của sinh viên tại Việt Nam.

2. Tổng kết lý thuyết chất lượng dịch vụ đào tạo đại học và các nghiên cứu có liên quan

2.1. Định nghĩa chất lượng dịch vụ

2.1.1. Dịch vụ

Dịch vụ có ý nghĩa đa dạng và phong phú (Abdullah, 2006) được định nghĩa bởi nhiều nhà nghiên cứu khác nhau, chẳng hạn như Kothari (1988) cho rằng dịch vụ đại diện cho bất kỳ hoạt động cung cấp cho khách hàng, đồng thời được tiêu thụ và sản xuất; Hoffman và Bateson (2002) cho rằng dịch vụ được coi là vô hình vì chúng ta không thể nhìn thấy, chạm vào hoặc cảm nhận được. Theo Kotler và Keller (2012) thì dịch vụ là bất kỳ hành động hay sự thực hiện nào mà một bên có thể cung cấp cho bên kia, và chủ yếu là vô hình và không dẫn đến sở hữu bất cứ thứ gì, việc tạo ra nó có thể có, hoặc cũng có thể không gắn với một sản phẩm hữu hình. Yildiz và Kara (2009) cũng cho rằng dịch vụ là vô hình và được tạo ra bởi con người và/hoặc máy móc, được cung cấp bởi phần lớn các tổ chức như ngân hàng, y tế, giáo dục, truyền thông, vận tải (Yildiz và Kara, 2009; Kotler và Keller, 2012).

2.1.2. Định nghĩa chất lượng dịch vụ

Hiện nay có nhiều quan điểm khác nhau của các nhà nghiên cứu hàn lâm trên thế giới về định nghĩa chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, có 2 định nghĩa thường được các nhà nghiên cứu nhắc đến đó là định nghĩa của Parasuraman và cộng sự (1988); và Cronin và Taylor (1992).

Parasuraman và cộng sự (1988) cho rằng chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi về dịch vụ của khách hàng và cảm nhận của họ về kết quả của dịch vụ. Cronin và Taylor (1992) cho rằng chất lượng dịch vụ chỉ là cảm nhận của khách hàng về kết quả của dịch vụ.

2.2. Chất lượng đào tạo đại học

2.2.1. Đào tạo đại học được xem như là một dịch vụ

Harvey và Green (1993) cho rằng chất lượng đào tạo đại học là một khái niệm phức tạp và đa hướng và vẫn còn thiếu một định nghĩa phù hợp duy nhất

về chất lượng đào tạo đại học.

Theo Zeithaml và cộng sự (2006), và Fisk và cộng sự (2007) thì trong lý thuyết marketing dịch vụ, đào tạo đại học thường xuyên được trích dẫn như là một ví dụ điển hình của một dịch vụ với kết quả đầu ra hữu hình giới hạn. Đào tạo đại học được phân loại như là dịch vụ với kết quả đầu ra chính của nó là sự phát triển tinh thần, kiến thức, kỹ năng và kết quả tốt nghiệp chứ không phải là quyền sở hữu của một đối tượng như giấy chứng nhận trình độ đại diện bằng chứng hữu hình của dịch vụ đào tạo (Dann, 2008).

Cuthbert (1996) cho rằng đào tạo đại học thể hiện tất cả các đặc điểm của dịch vụ, do nó là vô hình và không đồng nhất, đáp ứng tiêu chí không thể tách rời do được sản xuất và tiêu thụ đồng thời, thỏa mãn tiêu chí dễ hỏng và có thể xem xét sinh viên là khách hàng đã qua trải nghiệm dịch vụ đào tạo đại học. Đồng quan điểm trên, các tác giả khác cũng hỗ trợ quan điểm cho rằng các tổ chức đào tạo đại học là các tổ chức dịch vụ (xem ví dụ Joseph và Joseph, 1997; Hennig-Thurau và cộng sự, 2001; Yildiz và Kara, 2009; Sultan và Wong, 2010; Kotler và Keller, 2012).

Như vậy, theo quan điểm của nhiều học giả khác nhau chất lượng đào tạo đại học có thể coi là chất lượng dịch vụ đào tạo đại học.

2.2.2. Định nghĩa chất lượng đào tạo đại học

Định nghĩa chất lượng đào tạo đại học được chứng minh là nhiệm vụ khó khăn và chưa có định nghĩa nhất quán (Cheng và Tam, 1997; Nguyễn Văn Tuấn, 2011). Các nhà nghiên cứu hàn lâm trên thế giới đưa ra những quan điểm khác nhau về định nghĩa chất lượng đào tạo đại học. Sau đây là các định nghĩa về chất lượng đào tạo đại học:

Harvey và Green (1993) cho rằng chất lượng đào tạo đại học có thể tập hợp thành 5 nhóm quan điểm về chất lượng như sau: (1) chất lượng là sự vượt trội, (2) chất lượng là sự hoàn hảo, (3) chất lượng là phù hợp với mục tiêu, (4) chất lượng là giá trị đồng tiền và (5) chất lượng là sự chuyển đổi.

Parri (2006) cho rằng chất lượng đào tạo đại học, có thể tập hợp thành các quan điểm chất lượng như sau: (1) Chất lượng là sự vượt trội, xuất sắc; (2) Chất lượng là không có lỗi; (3) Chất lượng là phù hợp với mục tiêu; (4) Chất lượng là sự chuyển đổi, định hình lại; (5) Chất lượng là ngưỡng tiêu chuẩn; (6) Chất lượng là sự nâng cao hay cải tiến; (7) Chất

lượng là giá trị đồng tiền.

Bộ Giáo dục và Đào tạo (2007) cho rằng chất lượng đào tạo trường đại học là sự đáp ứng mục tiêu do trường đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu đào tạo đại học của Luật Giáo dục, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước.

Nguyễn Văn Tuấn (2011) cho rằng chất lượng đào tạo đại học là tập hợp một số yếu tố liên quan đến đầu vào, quy trình đào tạo và đầu ra.

UNESCO (Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa của Liên Hiệp Quốc) (1998) cho rằng chất lượng đào tạo đại học là khái niệm đa hướng, bao gồm tất cả các chức năng và hoạt động như chương trình đào tạo, chất lượng giảng dạy giảng viên, nghiên cứu và học bổng, đặc điểm sinh viên, nhân viên, cơ sở vật chất, và môi trường học thuật.

Chen và cộng sự (2007) dựa vào định nghĩa của UNESCO (1998), trên cơ sở đó các tác giả đưa ra định nghĩa chất lượng đào tạo đại học như sau: chất lượng đào tạo đại học là một khái niệm đa hướng bao gồm các chức năng và hoạt động như chương

trình đào tạo, chất lượng giảng viên giảng dạy, chính phủ, cơ sở vật chất, đặc điểm sinh viên, quản lý và hành chính và hệ thống tương tác.

O'Neill và Palmer (2004) cho rằng chất lượng đào tạo đại học là sự khác biệt giữa những gì mà sinh viên mong muốn nhận được và nhận thức của họ về chuyển giao thực tế.

Như vậy, chất lượng đào tạo đại học là một khái niệm phức tạp và đa hướng và một định nghĩa phù hợp duy nhất về chất lượng đào tạo đại học vẫn còn thiếu (Harvey và Green, 1993). Trong nghiên cứu này, định nghĩa chất lượng đào tạo đại học của O'Neill và Palmer (2004) được sử dụng vì nó liên quan đến cảm nhận của sinh viên về chất lượng đào tạo.

2.2.3. Các thành phần chất lượng đào tạo đại học trên góc độ sinh viên có liên quan

Bảng 1 trình bày tổng hợp các thành phần chất lượng đào tạo đại học trên góc độ sinh viên từ kết quả các nghiên cứu trước có liên quan.

Bảng 1 cho thấy mặc dù có rất nhiều nghiên cứu

Bảng 1: Tổng hợp các thành phần chất lượng đào tạo đại học trên góc độ sinh viên

STT	Tác giả	Các thành phần chất lượng đào tạo đại học
1	Joseph và Joseph (1997)	(1) Phương tiện hữu hình; (2) Chi phí/thời gian; (3) Danh tiếng trường đại học; (4) Chương trình đào tạo; (5) Cơ hội nghề nghiệp; (6) Địa điểm; (7) Khác: truyền miệng; gia đình và đồng nghiệp/bạn bè.
2	LeBlanc và Nguyen (1997)	(1) Giảng viên; (2) Danh tiếng; (3) Phương tiện hữu hình; (4) Nhân viên hành chính; (5) Chương trình đào tạo; (6) Đáp ứng; (7) Tiếp cận cơ sở vật chất
3	Kwan và Ng (1999)	(1) Nội dung khóa học; (2) Môi quan tâm dành cho sinh viên; (3) Cơ sở vật chất; (4) Đánh giá khóa học; (5) Hình thức giảng dạy; (6) Hoạt động xã hội; và (7) Con người.
4	Hill và cộng sự (2003)	(1) Chất lượng của giảng viên; (2) Sinh viên tham gia học tập; (3) Hệ thống hỗ trợ xã hội/tình cảm; và (4) Nguồn lực thư viện và công nghệ thông tin.
5	Lagrosen và cộng sự (2004)	(1) Hợp tác doanh nghiệp; (2) Thông tin và đáp ứng; (3) Các khóa học; (4) Cơ sở vật chất trường đại học; (5) Thực tế giảng dạy; (6) Đánh giá nội bộ; (7) Đánh giá bên ngoài; (8) Phương tiện máy tính; (9) Hợp tác và so sánh; (10) Những yếu tố sau học tập; và (11) Nguồn lực thư viện.
6	Abdullah (2006)	(1) Các khía cạnh phi học thuật; (2) Các khía cạnh học thuật; (3) Danh tiếng; (4) Tiếp cận; (5) Chương trình đào tạo; và (6) Sự hiểu biết.
7	Peng và Samah (2006)	(1) Nội dung khóa học; (2) Cơ sở vật chất; (3) Giảng viên và Khoa; (4) Các hoạt động xã hội; (5) Quan tâm đến sinh viên; (6) Đánh giá khóa học; và (7) Hình thức giảng dạy.
8	Chen và cộng sự (2007)	(1) Chương trình đào tạo và các hoạt động ngoại khóa; (2) Giảng viên giảng dạy; (3) Ngân sách; (4) Cơ sở vật chất; và (5) Hệ thống tương tác.
9	Hoàng Trọng và Hoàng Thị Phương Thảo (2007)	(1) Hoạt động đào tạo, (2) Cơ sở vật chất, (3) Dịch vụ hỗ trợ.

10	Gamage và cộng sự (2008)	(1) Khía cạnh học thuật: thể hiện qua chất lượng đội ngũ giảng viên, chất lượng chương trình đào tạo, danh tiếng trường đại học; (2) Khía cạnh phi học thuật: liên quan đến hỗ trợ tài chính và học phí, tư vấn và dịch vụ hỗ trợ, dịch vụ việc làm, thủ tục khiếu nại; và (3) Khía cạnh cơ sở vật chất: liên quan đến cơ sở vật chất trường đại học, thư viện và thiết bị máy tính, tổ chức sinh viên và phương tiện giải trí.
11	Nguyễn Thị Mai Trang và cộng sự (2008)	Giảng viên (gồm 3 thành phần: Kỹ năng giảng dạy của giảng viên; Cách thức tổ chức môn học; Tương tác giữa giảng viên và sinh viên)
12	Tsinidou và cộng sự (2010)	1) Đội ngũ giảng viên; (2) Dịch vụ hành chính; (3) Dịch vụ thư viện; (4) Chương trình đào tạo; (5) Địa điểm; (6) Cơ sở hạ tầng; và (7) Triển vọng nghề nghiệp.
13	Vanniarajan và cộng sự (2011)	(1) Chương trình đào tạo; (2) Cơ sở vật chất; (3) Danh tiếng trường đại học; (4) Địa điểm; (5) Cơ hội nghề nghiệp; (6) Truyền thông; và (6) Chi phí.
14	Jain và cộng sự (2013)	(1) Chất lượng đầu vào; (2) Chương trình đào tạo; (3) Cơ sở vật chất học tập; (4) Tương tác doanh nghiệp; (5) Chất lượng tương tác; (6) Cơ sở vật chất hỗ trợ học tập; và (7) Quy trình phi học thuật.

Nguồn: Tác giả tổng hợp

về các thành phần tạo nên chất lượng đào tạo đại học trên góc độ sinh viên trên thế giới và tại Việt Nam. Tuy nhiên, theo kết quả nghiên cứu của các nghiên cứu trên thì các nghiên cứu này có các vấn đề như sau: Thứ nhất, chưa tìm thấy nghiên cứu nào đề cập đến thành phần chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên. Thứ hai, tại Việt Nam, 2 thành phần tương tác giữa nhà trường và doanh nghiệp và thành phần hoạt động ngoại khóa là chưa có nghiên cứu nào đề cập, trong khi đó trên phương diện thực tiễn thì các thành phần này đang ảnh hưởng lớn đến chất lượng đào tạo đại học. Chẳng hạn, nhiều trường đại học hiện nay đang cạnh tranh, thể hiện sự khác biệt trong các thành phần này. Những vấn đề trên chính là khoảng trống kiến thức trong lý thuyết về đo lường chất lượng đào tạo đại học trên góc độ sinh viên.

3. Trình bày kết quả khám phá các thành phần chất lượng đào tạo đại học trên góc độ sinh viên

3.1. Thiết kế nghiên cứu

3.1.1. Thiết kế thảo luận nhóm

Ba nhóm thảo luận đã được tổ chức từ tháng 8/2013 đến tháng 11/2013, mỗi nhóm thảo luận có từ 6 đến 7 sinh viên đến từ các trường đại học khác nhau, được chọn lựa ngẫu nhiên và không quen biết nhau trước đó tham gia. Lý do tiến hành 3 cuộc thảo luận nhóm vì trong thảo luận nhóm lần 1, chúng tôi chỉ tập trung vào khám phá các thành phần tạo nên chất lượng đào tạo đại học, và trong lần thảo luận nhóm lần 2 chúng tôi tập trung xem xét lại có phát hiện thêm thành phần mới nào nữa không? Do đó,

trong 2 lần thảo luận nhóm lần 1 và lần 2, chúng tôi chỉ ghi nhận lại một cách cơ bản các thang đo cho từng thành phần tạo nên chất lượng đào tạo đại học. Trong thảo luận nhóm lần 3, bên cạnh chúng tôi tiếp tục khẳng định lại các thành phần tạo nên chất lượng đào tạo đại học, chúng tôi còn khám phá, điều chỉnh và bổ sung các thang đo các thành phần tạo nên chất lượng đào tạo đại học cho phù hợp với thị trường Việt Nam.

Sinh viên được chọn tham gia thảo luận nhóm chủ yếu là những sinh viên năm 3 hoặc năm 4. Đây là những sinh viên đã có kinh nghiệm trong quá trình đào tạo đại học, do đó họ sẽ có cảm nhận tương đối chính xác về chất lượng dịch vụ đào tạo đại học.

3.1.2. Dàn bài thảo luận

Dàn bài thảo luận bao gồm 3 phần: Trước tiên mục tiêu, ý nghĩa và yêu cầu của cuộc nghiên cứu được làm rõ, cũng như cách thức tiến hành thảo luận nhóm, và nội dung thảo luận. Tiếp theo, các câu hỏi gợi mở được nêu ra, hướng các thành viên tham gia thảo luận về tiêu chí phản ánh chất lượng giáo dục đại học trên quan điểm của từng cá nhân độc lập. Sau cùng cuộc thảo luận hướng về việc làm rõ nội dung của từng thành phần tạo nên của chất lượng đào tạo đại học đã được đúc kết trong buổi thảo luận.

3.2. Trình bày kết quả thảo luận nhóm

Kết quả của ba nhóm thảo luận độc lập đã khám phá được 6 thành phần của chất lượng đào tạo đại học với thang đo được tóm tắt trong Bảng 2.

Bảng 2: Thang đo chất lượng đào tạo đại học trên góc độ sinh viên

(1) Chương trình đào tạo	
Biến quan sát	Nguồn
1. Kiến thức nhà trường trang bị cho sinh viên đáp ứng nhu cầu thực tế.	Mới bổ sung.
2. Nhà trường giải thích mục tiêu chương trình đào tạo cho sinh viên.	LeBlanc và Nguyen (1997).
3. Nội dung môn học giúp sinh viên phát triển các kỹ năng có thể áp dụng trong công việc thực tế.	Gamage và cộng sự (2008).
4. Kiến thức và kỹ năng thu được trong các môn học giúp sinh viên tìm được công việc phù hợp.	Mới bổ sung.
(2) Giảng viên	
Thành phần kỹ năng giảng dạy của giảng viên	
1. Giảng viên giảng dạy rất dễ hiểu.	Nguyễn Thị Mai Trang và cộng sự (2008).
2. Giảng viên truyền đạt rõ ràng nội dung giảng dạy.	Mới bổ sung.
3. Giảng viên chuẩn bị bài giảng kỹ.	Nguyễn Thị Mai Trang và cộng sự (2008).
4. Giảng viên sử dụng hiệu quả thiết bị hỗ trợ giảng dạy.	Gamage và cộng sự (2008).
Thành phần tương tác giữa giảng viên và sinh viên	
1. Giảng viên khuyến khích sinh viên thảo luận trong lớp.	Nguyễn Thị Mai Trang và cộng sự (2008).
2. Giảng viên tạo cơ hội cho sinh viên đặt câu hỏi trong lớp.	
3. Giảng viên khuyến khích sinh viên phát biểu trong giờ học.	
(3) Cơ sở vật chất	
1. Phòng học sạch sẽ, rộng rãi và thông thoáng.	Gamage và cộng sự (2008).
2. Phương tiện giảng dạy (máy chiếu, micro ...) có thể áp dụng trong việc dạy học hiện đại.	Chen và cộng sự (2007).
3. Thư viện cung cấp đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu cho sinh viên.	Gamage và cộng sự (2008).
4. Sinh viên có thể truy cập internet tại bất kỳ đâu trong khuôn viên trường.	Mới bổ sung.
5. Cơ sở dữ liệu điện tử (tài liệu học tập, dữ liệu nghiên cứu ...) phục vụ tốt cho việc học tập.	Mới bổ sung.
(4) Tương tác giữa nhà trường và doanh nghiệp	
1. Nhà trường tổ chức cho sinh viên những chuyến đi thực tế tại doanh nghiệp.	Jain và cộng sự (2013).
2. Nhà trường mời diễn giả từ doanh nghiệp trao đổi, chia sẻ tình hình thực tế tại doanh nghiệp.	Jain và cộng sự (2013).
3. Nhà trường giới thiệu đơn vị thực tập cho sinh viên.	Jain và cộng sự (2013).
(5) Hoạt động ngoại khóa	
1. Nhà trường có hoạt động ngoại khóa (bao gồm các câu lạc bộ và các sự kiện xã hội) hữu ích cho sinh viên.	Chen và cộng sự (2007).
2. Sinh viên có được những kỹ năng sống hữu ích từ hoạt động ngoại khóa.	Gamage và cộng sự (2008).
3. Hoạt động ngoại khóa làm cho việc học của sinh viên thú vị hơn.	Gamage và cộng sự (2008).
(6) Chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên	
1. Nhân viên khoa/phòng/ban làm việc khoa học.	Mới bổ sung.
2. Nhân viên khoa/phòng/ban làm việc tận tâm với sinh viên.	Mới bổ sung.
3. Nhân viên khoa/phòng/ban thân thiện với sinh viên.	Mới bổ sung.

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả thảo luận nhóm và các nghiên cứu trước

4. Thảo luận kết quả thảo luận nhóm

Kết quả thảo luận nhóm cho thấy đã khám phá được 6 thành phần tạo nên chất lượng đào tạo đại học trên góc độ sinh viên đó là: (1) chương trình đào tạo; (2) giảng viên; (3) cơ sở vật chất; (4) tương tác giữa nhà trường và doanh nghiệp; (5) hoạt động ngoại khóa; (6) chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên.

Trong đó, thành phần chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên là thành phần mới, cho đến nay chưa thấy nghiên cứu nào đề cập đến. Ngoài ra, kết quả thảo luận nhóm cho thấy đã bổ sung vào thang đo các thành phần là chương trình đào tạo, giảng viên, và cơ sở vật chất.

Kết quả trên cho thấy có sự khác biệt về các thành

phần tạo nên chất lượng đào tạo đại học giữa các nghiên cứu khác trên thế giới và Việt Nam. Sự khác biệt trên có thể giải thích là do văn hóa khác nhau, trình độ phát triển của mỗi quốc gia khác nhau, điều kiện của các trường đại học ở mỗi quốc gia khác nhau cho nên sinh viên ở mỗi quốc gia khác nhau cảm nhận khác nhau về các thành phần tạo nên chất lượng đào tạo đại học.

5. Kết luận và gợi ý cho hướng nghiên cứu tiếp theo

Nghiên cứu này đã tổng kết một cách hệ thống lý thuyết chất lượng đào tạo đại học, đồng thời đã trình bày được các thành phần chất lượng đào tạo đại học trên góc độ sinh viên của các nghiên cứu trước ở các quốc gia khác nhau. Thông qua kết quả nhóm thảo luận, đã khám phá được sáu thành phần tạo nên chất lượng đào tạo đại học trên góc độ sinh viên đó là (1) chương trình đào tạo, (2) giảng viên, (3) cơ sở vật chất, (4) tương tác giữa nhà trường và doanh

ng nghiệp, (5) hoạt động ngoại khóa, và (6) chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên.

Kết quả nghiên cứu của bài viết này có thể là một tài liệu tham khảo hữu ích cho các nhà nghiên cứu về chất lượng đào tạo đại học. Tuy nhiên, các thang đo, các thành phần của chất lượng đào tạo đại học đã được khám phá ra ở trên, nên có những nghiên cứu tiếp theo nhằm đánh giá về độ tin cậy và giá trị của thang đo trước khi đề xuất cho các nhà nghiên cứu cũng như nhà quản lý liên quan đến chất lượng đào tạo đại học. Mặt khác, nghiên cứu này chỉ đề cập đến các thành phần chính tạo nên chất lượng đào tạo trên góc độ sinh viên. Còn có những góc độ khác về chất lượng đào tạo đại học như góc độ chính phủ, nhà quản lý, giảng viên, nhà tuyển dụng... Những góc nhìn khác nhau về chất lượng đào tạo đại học sẽ có những kết quả khác nhau về các thành phần tạo nên chất lượng đào tạo bậc đại học. Vấn đề này mở ra những hướng nghiên cứu tiếp theo. □

Tài liệu tham khảo

- Abdullah, F. (2006), 'The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector', *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), pp.569-581.
- Bộ Giáo dục và Đào tạo (2007), *Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT - Quyết định Ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học*, ban hành ngày 01 tháng 11 năm 2007.
- Bộ Giáo dục và Đào tạo (2009), *Báo cáo số 760/BC-BGDĐT - Báo cáo sự phát triển của hệ thống giáo dục đại học, các giải pháp đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo*.
- Chen, C.Y., Sok, P. & Sok, K. (2007), 'Benchmarking potential factors leading to education quality: A study of Cambodian higher education', *Quality Assurance in Education*, 15(2), pp.128-148.
- Chen, S.H., Wang, H.H. & Yang, K.J. (2009), 'Establishment and application of performance measure indicators for universities', *The TQM Magazine*, 21(3), pp.220-235.
- Cheng, Y.C. & Tam, W.M. (1997), 'Multi-models of quality in education', *Quality Assurance in Education*, 5(1), pp.22-51.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992), 'Measuring service quality: a re-examination and extension', *Journal of Marketing*, 56(3), pp.55-68.
- Cuthbert, P.F. (1996), 'Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? Part 1', *Managing Service Quality*, 6(2), pp.11-16.
- Dann, S. (2008), 'Applying Services Marketing Principles to Postgraduate Supervision', *Quality Assurance in Education*, 16(4), pp.333-346.
- Fisk, R., Gountas, J., Hume, J., Gove, S., John, J. (2007), *Services marketing*, Australia: John Wiley & Sons.
- Gamage, D.T., Suwanabroma, J., Ueyama, T., Hada, S. & Sekikawa, E. (2008), 'The impact of quality assurance measures on student services at the Japanese and Thai private universities', *Quality Assurance in Education*, 16(2), pp.181-198.
- Harvey, L. & Green, D. (1993), 'Defining quality', *Assessment and Education in Higher Education*, 18(1), pp.9-34.
- Hennig-Thurau, T.H., Langer, M.F. & Hansen, U. (2001), 'Modeling and Managing Student Loyalty: An Approach Based on the Concept of Relationship Quality', *Journal of Service Research*, 3(4), pp.331-344.
- Hill, Y., Lomas, L. & MacGregor, J. (2003), 'Students' perceptions of quality in higher education', *Quality Assurance in Education*, 14(1/2), pp.15-20.
- Hoàng Trọng và Hoàng Thị Phương Thảo (2007), 'Giá trị và chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học nhìn từ góc

- độ sinh viên', *Tạp chí Phát triển Kinh tế*, số 199, tr.38-43.
- Hoffman, K.D. & Bateson, J.E.G. (2002), *Essentials of service marketing: Concepts, strategies and cases*, 2nd ed. Fort Worth, Texas: Harcourt College Publishers.
- Jain, R., Sahney, S. & Sinha, G. (2013), 'Developing a scale to measure students' perception of service quality in the Indian context', *The TQM Journal*, 25(3), pp.276-294.
- Joseph, M. & Joseph, B. (1997), 'Service quality in education: a student perspective', *Quality Assurance in Education*, 5(1), pp.15-21.
- Kothari, V. (1988), 'Strategic dimensions of global marketing of services', *Journal of Professional Services Marketing*, 3(4), pp.209-229.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Marketing Management*, 14th ed', Prentice Hall, New Jersey.
- Kwan, P.Y.K. & Ng, P.W.K. (1999), 'Quality indicators in higher education - comparing Hong kong and China's students', *Managerial Auditing Journal*, 14(1/2), pp.20-27.
- Lagrosen, S., Seyyed-Hashemi, R. & Leitner, M., (2004), 'Examination of the dimensions of quality in higher education', *Quality Assurance in Education*, 12(3), pp.61-69.
- LeBlanc, G. & Nguyen, N. (1997), 'Searching for excellence in business education: an exploratory study of customer impressions of service quality', *The International Journal of Education Management*, 11(2), pp.72-79.
- Nguyễn Thị Mai Trang, Nguyễn Đình Thọ và Mai Lê Thúy Vân. (2008), '*Các yếu tố chính tác động vào kiến thức thu nhận của sinh viên khối ngành kinh tế tại TPHCM*', TP Hồ Chí Minh: Đại học Quốc Gia TPHCM.
- Nguyễn Văn Tuấn (2011), '*Chất lượng giáo dục đại học nhìn từ góc độ hội nhập*', NXB Tổng Hợp TP. Hồ Chí Minh và Thời Báo Kinh Tế Sài Gòn, TP. Hồ Chí Minh.
- O'Neil, M.A. & Palmer, A. (2004), 'Importance-Performance analysis: A useful tool for directing continuous quality improvement in higher education', *Quality Assurance in Education*, 12(1), pp.39-52.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988), 'SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality' *Journal of Retailing*, 64(1), pp.12-40.
- Parri, J. (2006), 'Quality in higher education', *Journal Vadyba/Management*, 2(11), pp.107-111.
- Peng, P.J. & Samah, A.J.A. (2006), 'Measuring students' satisfaction for quality education in a e-learning university', *Unitar E-Journal*, 21(3), pp.11-21.
- Sultan, P. & Wong, H.Y. (2010), 'Service quality in higher education – a review and research agenda', *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(2), pp.259-272.
- Tsinidou, M., Gerogiannis, V. & Fitsilis, P. (2010), 'Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study', *Quality Assurance in Education*, 18(3), pp.227-244.
- UNESCO [United Nations Educational Scientific and Cultural Organization] (1998), 'Higher education in the twenty-first century: Vision and Action', In *World Conference on Higher Education*, Paris, 1998.
- Vanniarajan, T., Meharajan, T. & Arun, B. (2011), 'Service Quality in Education: Students' Perspective', *European Journal of Social Sciences*, 26(2), pp.297-309.
- Yildiz, S.M & Kara, A. (2009), 'The PESPERF scale: An instrument for measuring service quality in the School of Physical Education and Sports Sciences (PESS)', *Quality Assurance in Education*, 17(4), pp.393-415.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D. (2006), *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*, McGraw-Hill Irwin, New York.

Thông tin tác giả:

***Đàm Trí Cường**, Thạc sỹ, nghiên cứu sinh

- Tổ chức tác giả công tác: Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh

- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ Email: damtricuong@yahoo.com

****Võ Thị Quý**, Phó giáo sư, tiến sỹ

- Tổ chức tác giả công tác: Trường Đại học Quốc tế - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ Email: vtquy@hcmiu.edu.vn hoặc quyvt60@gmail.com