

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGÀNH NGÔN NGỮ TRUNG QUỐC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

Đinh Bích Thảo^{1,+},
Phạm Đức Long²,
Nguyễn Thị Hà Thủy¹,
Phạm Thị Trang¹,
Nguyễn Thị Hiền¹

¹Trường Ngoại ngữ - Du lịch - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội;

²Trung tâm Hợp tác doanh nghiệp - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

+ Tác giả liên hệ • Email: dinhbichthao@hau.edu.vn

Article history

Received: 18/6/2022

Accepted: 08/7/2022

Published: 05/8/2022

Keywords

Satisfaction level, students,
Chinese language major,
training quality, the Hanoi
University of Industry

ABSTRACT

Training quality is always the top concern of the whole society, playing an important role in developing the economy, improving the material and spiritual life of mankind. Striving to improve training quality is also considered the most central task of universities. To measure the quality of Chinese language training at Hanoi University of Industry, the authors surveyed the satisfaction level of 260 students, including undergraduate students and graduates regarding 4 main factors creating the quality of higher education: lecturers; administrative services; training program; Support Services. The research result is the basis for further studies to propose solutions to improve the quality of Chinese language training.

1. Mở đầu

Trong xu thế mới, giáo dục từ phúc lợi, phục vụ công chuyên sang loại hình dịch vụ; trong đó, sinh viên (SV) (người học) là “khách hàng”, đồng thời cũng là sản phẩm của GD-ĐT. Khi được coi là khách hàng, người học có quyền lựa chọn đầu tư và sử dụng dịch vụ giáo dục mà họ cho là tốt nhất. Do đó, sự cạnh tranh trong giáo dục đại học ngày càng trở nên mạnh mẽ, việc nâng cao chất lượng đào tạo (CLĐT) là điều kiện sống còn của các trường đại học. Với triết lý của mô hình quản lý chất lượng toàn diện, sự hài lòng của khách hàng được xác định là một trong những yếu tố quyết định sự tồn tại và phát triển của đơn vị kinh doanh nói chung và các đơn vị trong lĩnh vực giáo dục nói riêng (Nguyễn Thị Ngọc Xuân, 2018). Mô hình quản lý chất lượng toàn diện với phương châm cải tiến liên tục, hướng vào người học sẽ tạo ra chất lượng giáo dục đáp ứng được yêu cầu của xã hội.

Những năm gần đây, Trung Quốc trở thành đối tác, đồng thời là nhà đầu tư lớn của Việt Nam trong rất nhiều lĩnh vực. Các ngành học liên quan đến tiếng Trung Quốc dần phát triển mạnh mẽ và được nhiều người học lựa chọn. Từ năm 2017, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội cũng bắt đầu đào tạo ngành Ngôn ngữ Trung Quốc trình độ đại học. Chính vì vậy, việc nghiên cứu mức độ hài lòng của SV có ý nghĩa quan trọng trong việc đề xuất các giải pháp cải tiến, nâng cao CLĐT tại các cơ sở giáo dục.

Trên cơ sở tổng quan các nghiên cứu ở trong và ngoài nước, tính đến hiện tại vẫn chưa có đề tài nào nghiên cứu chuyên sâu về mức độ hài lòng của SV về CLĐT chuyên ngành Ngôn ngữ Trung Quốc bậc đại học. Vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện để lấp đầy khoảng trống đó.

2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Tổng quan các nghiên cứu trước đây

CLĐT là một khái niệm bao hàm nhiều ý nghĩa với nhiều quan điểm khác nhau. Theo Cheng & Tam (1997), CLĐT là đặc trưng của một loạt yếu tố đầu vào, quá trình và đầu ra của hệ thống GD-ĐT cung cấp các dịch vụ làm thỏa mãn nhu cầu người học và xã hội. Yeo (2008) cho rằng, giáo dục là một loại dịch vụ, giáo dục đại học được xem là một phần của ngành dịch vụ vì trọng tâm chính của các trường đại học là cung cấp những trải nghiệm học tập chất lượng cho SV. CLĐT là kết quả của quá trình đào tạo được phản ánh ở các đặc trưng về phẩm chất, giá trị nhân cách và giá trị sức lao động hay năng lực hành nghề của người tốt nghiệp tương ứng với mục tiêu, chương trình đào tạo theo các ngành nghề cụ thể. Trong nghiên cứu này, chúng tôi tiếp cận giáo dục đại học là một loại hình dịch vụ. Khi GD-ĐT trở thành một dịch vụ thì các cơ sở đào tạo chính là người cung cấp dịch vụ và SV chính là khách hàng, là người sử dụng trực tiếp dịch vụ. Chất lượng của dịch vụ phải được đánh giá bởi chính khách hàng đang sử dụng thì mới có tính khách quan và có tác dụng giúp các cơ sở đào tạo cải thiện, nâng cao CLĐT. Trong giáo dục, khách

hàng gồm nhiều thành phần, khách hàng bên trong là đội ngũ lãnh đạo, quản lí, giảng viên (GV), nhân viên. Khách hàng bên ngoài, bao gồm người học, phụ huynh, nhà tuyển dụng, nhà nước, thị trường lao động (Sallis, 2002). Nghiên cứu này giới hạn thuật ngữ “khách hàng” ở phạm vi SV.

CLĐT bậc đại học có thể được tiếp cận trên góc độ SV, nhà tuyển dụng, nhà quản lí giáo dục và góc độ chính phủ. Dưới sự tiếp cận trên góc độ của SV, theo nghiên cứu của Abdullah (2006), Mahajan và cộng sự (2014), Macale và cộng sự (2014), Võ Thị Quý và cộng sự (2015), Lê Ngọc Thắng (2017), Nguyễn Thị Ngọc Diệp (2021) đều cho rằng, các thành phần CLĐT bậc đại học bao gồm: Đội ngũ GV; dịch vụ hành chính; chương trình đào tạo; dịch vụ hỗ trợ, ... Trong nghiên cứu này, CLĐT bậc đại học được giới hạn tiếp cận trên góc độ SV.

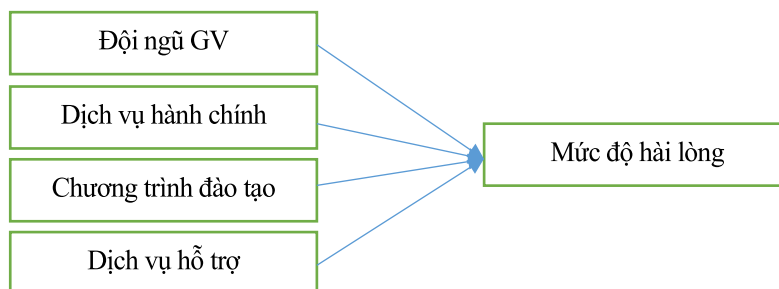
Bachelet (1995) cho rằng, mức độ hài lòng của khách hàng là một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng đáp lại với kinh nghiệm của họ với một sản phẩm hay một dịch vụ. Theo Oliver (1999) và Zineldin (2000), sự hài lòng của khách hàng là toàn bộ cảm nhận của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ trên cơ sở so sánh sự khác biệt giữa những gì họ nhận được so với những mong đợi trước đó. Theo Kotler và Keller (2006), sự hài lòng là mức độ trạng thái của một người, nó được quyết định bởi sự so sánh kết quả thu được từ sản phẩm và kì vọng của người đó. Parasuraman và cộng sự (1993) cho rằng, có 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng là: độ tin cậy (Reliability), mức độ đáp ứng (Responsiveness), sự đảm bảo (Assurance), sự cảm thông (Empathy) và phương tiện hữu hình (Tangible).

Các nghiên cứu trước đây đã sử dụng nhiều thang đo khác nhau để đánh giá chất lượng giáo dục đại học, trong đó phổ biến nhất là 3 thang đo sau: Thang đo chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực kinh doanh (SERVQUAL) (Parasuraman et al., 1988); Thang đo chất lượng dịch vụ sửa đổi SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992); Thang đo chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học HEdPERF (Abdullah, 2006). Trong bài báo này, thang đo chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học HEdPERF (Abdullah, 2006) được sử dụng nhằm đánh giá CLĐT ngành Ngôn ngữ Trung Quốc, Trường Ngoại ngữ - Du lịch thuộc Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội bởi những lí do sau: Thứ nhất, hai thang đo SERVQUAL và SERVPERF được phát triển để đo lường chất lượng dịch vụ trong hoạt động sản xuất, kinh doanh; Thứ hai, kết quả nghiên cứu của Abdullab (2006) đã chỉ ra rằng, thang đo HEdPERF phù hợp hơn so với thang đo SERVPERF trong đo lường chất lượng dịch vụ giáo dục bậc đại học xét từ hai tiêu chí độ giá trị và độ tin cậy.

2.2. Mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ngành Ngôn ngữ Trung Quốc tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

2.2.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Thông qua tổng quan các mô hình và nghiên cứu có liên quan, bài báo đề xuất mô hình các nhân tố ảnh hưởng tới mức độ hài lòng của SV ngành Ngôn ngữ Trung Quốc tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội (hình 1). Mô hình nghiên cứu là sự kế thừa có chọn lọc mô hình thang đo HEdPERF (Abdullah, 2005) và được điều chỉnh sau nghiên cứu định tính để phù hợp với bối cảnh nghiên cứu. Biến phụ thuộc là mức độ hài lòng của SV về CLĐT ngành Ngôn ngữ Trung Quốc tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Biến độc lập gồm 4 nhóm: (1) Đội ngũ GV; (2) Dịch vụ hành chính; (3) Chương trình đào tạo; (4) Dịch vụ hỗ trợ.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu mức độ hài lòng của SV với CLĐT ngành Ngôn ngữ Trung Quốc tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

2.2.2. Phương pháp khảo sát

Dựa trên quy trình điều chỉnh thang đo của Hinkin (2005), thang đo được kiểm định thông qua 3 bước như sau: (1) thang đo HEdPERF được dịch từ tiếng Anh sang tiếng Việt, sau đó được hiệu chỉnh qua đánh giá nội dung và ngữ nghĩa từ góc nhìn của chuyên gia và SV; (2) Thiết kế bảng khảo sát dựa trên cơ sở tổng quan nghiên cứu kết hợp

kết quả bước 1 và tiến hành khảo sát thử nghiệm; (3) Dữ liệu khảo sát thử được phân tích để đánh giá độ tin cậy và các giá trị của thang đo.

Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 mức để đo lường mức độ hài lòng của SV. Trước khi tiến hành khảo sát chính thức, nhóm tác giả khảo sát thử với mẫu nhỏ (31 mẫu) để kiểm tra và điều chỉnh bảng khảo sát chính thức. Mẫu khảo sát gồm 305 SV từ khóa 12 đến khóa 14 ngành Ngôn ngữ Trung Quốc tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Sau khi thu thập dữ liệu từ tháng 3/2022 đến tháng 4/2022, nhóm nghiên cứu đã tiến hành loại bỏ 45 trường hợp không hợp lệ, kết quả thu được 260 trả lời hợp lệ để đưa vào phân tích dữ liệu. Dữ liệu được phân tích bởi phần mềm chuyên dùng để thống kê dữ liệu trong khoa học xã hội SPSS (phiên bản 26).

2.2.3. Kết quả khảo sát

Mức độ hài lòng của SV ngành Ngôn ngữ Trung Quốc được đo lường trên 4 nhóm yếu tố: (1) GV; (2) Dịch vụ hành chính; (3) Chương trình đào tạo; (4) Dịch vụ hỗ trợ. GV là người truyền thụ trực tiếp tri thức cho SV. Do vậy, dù đã học một thời gian ngắn hay đã tốt nghiệp ra trường thì SV vẫn luôn có nhiều cảm nhận về kiến thức, trình độ học vấn, mức độ quan tâm và sự hỗ trợ của GV.

- Đánh giá của SV về yếu tố GV (bảng 1):

Bảng 1. Đánh giá của SV về yếu tố GV

TT	Tiêu chí đánh giá	Giá trị trung bình	Độ lệch tiêu chuẩn
1	Đội ngũ GV có kiến thức để trả lời các câu hỏi của SV liên quan đến học phần	4,55	0,635
2	Đội ngũ GV có học vấn cao và có kinh nghiệm trong chuyên ngành tương ứng của họ	4,51	0,637
3	Đội ngũ GV thể hiện thái độ quan tâm, lịch sự khi trao đổi với SV	4,54	0,665
4	Đội ngũ GV luôn sẵn sàng hỗ trợ SV giải quyết những vấn đề mà SV gặp phải trong quá trình học tập	4,53	0,671
5	Đội ngũ GV thể hiện thái độ tích cực, nhiệt tình giảng dạy hướng về SV	4,57	0,657
Điểm hài lòng yếu tố GV		4,54	0,591

Bảng 1 cho thấy, SV ngành Ngôn ngữ Trung Quốc tham gia khảo sát thể hiện mức độ hài lòng rất cao đối với chất lượng GV, điểm hài lòng trung bình yếu tố đạt 4,54/5; trong đó, tiêu chí có đầy đủ tri thức để trả lời những thắc mắc của SV (4,55/5) và thái độ tích cực trong việc giảng dạy cho SV (4,57/5) là 2 tiêu chí được SV đánh giá cao nhất.

- Đánh giá của SV về yếu tố dịch vụ hành chính (bảng 2):

Bảng 2. Đánh giá của SV về yếu tố dịch vụ hành chính

TT	Tiêu chí đánh giá	Giá trị trung bình	Độ lệch tiêu chuẩn
1	Nhân viên hành chính/giáo vụ của Nhà trường luôn quan tâm giải quyết khi SV gặp khó khăn về hành chính/học vụ	3,9	0,668
2	Nhân viên hành chính/giáo vụ của Nhà trường luôn chú ý và quan tâm đến từng đối tượng SV	3,79	0,779
3	Nhân viên của nhà trường hỗ trợ giải quyết kịp thời và hiệu quả những kiến nghị của SV	3,84	0,749
4	Nhân viên hành chính/giáo vụ của Nhà trường lưu trữ hồ sơ học vụ chính xác và dễ dàng tra cứu	4,03	0,713
5	Khi nhân viên hành chính/giáo vụ hứa làm việc gì thì họ đều giữ lời hứa đúng hẹn	3,92	0,759
6	Thời gian phục vụ của khối hành chính văn phòng thuận tiện cho SV	3,96	0,745
7	Nhân viên hành chính/giáo vụ của nhà trường có hiểu biết sâu về hệ thống thủ tục hành chính	4,08	0,704
Điểm hài lòng yếu tố dịch vụ hành chính		3,93	0,617

Nhìn chung, SV ngành Ngôn ngữ Trung Quốc đánh giá tốt dịch vụ hành chính. Điểm hài lòng trung bình yếu tố dịch vụ hành chính đạt 3,93/5 (bảng 4). Khi giải quyết vấn đề liên quan đến học tập của SV, 2 tiêu chí được đánh giá cao nhất là hiểu biết, vận dụng tốt quy trình về thủ tục hành chính để hỗ trợ người học (4,08/5) và hồ sơ học viên được lưu trữ dễ tìm, dễ thấy (4,03/5). Tuy nhiên, SV chưa hài lòng nhiều ở hai tiêu chí về mức độ quan tâm cá nhân hóa trong việc giải quyết hỗ trợ người học (3,79/5) và thời gian giải quyết các kiến nghị của SV (3,84/5).

- Đánh giá của SV về chương trình đào tạo (bảng 3):

Bảng 3. Đánh giá của SV về chương trình đào tạo

TT	Tiêu chí đánh giá	Giá trị trung bình	Độ lệch tiêu chuẩn
1	Chương trình đào tạo ngành Ngôn ngữ Trung Quốc có mục tiêu đào tạo rõ ràng, phù hợp với nhu cầu thực tiễn của xã hội	4,21	0,742
2	Cấu trúc chương trình đào tạo và nội dung môn học có tính linh hoạt, cập nhật	4,22	0,747
3	Nội dung môn học có tính ứng dụng cao, giúp SV có cơ hội phát triển kiến thức, kỹ năng phù hợp với nhu cầu của thị trường lao động và nhu cầu của người học	4,15	0,745
4	Các hình thức kiểm tra đánh giá của học phần đa dạng, giúp SV đạt được chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo	4,22	0,742
5	Kiến thức, kỹ năng và phẩm chất nghề nghiệp được tích lũy trong quá trình học tập giúp SV có thể tìm được công việc phù hợp	4,27	0,685
6	Nhà trường cung cấp chương trình đào tạo với các định hướng nghề nghiệp chuyên sâu	4,06	0,738
7	Chương trình đào tạo của Nhà trường có chất lượng cao	4,03	0,732
Điểm hài lòng yếu tố chương trình đào tạo		4,16	0,621

Chương trình đào tạo là bản thiết kế tổng thể các hoạt động GD-ĐT. Kết quả bảng 3 cho thấy, SV ngành Ngôn ngữ Trung Quốc đánh giá tốt chương trình đào tạo, điểm hài lòng trung bình đạt 4,16/50. Cụ thể, điểm nổi bật nhất trong kết quả đánh giá là yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và phẩm chất nghề nghiệp trong chương trình đào tạo được người học tin tưởng có thể giúp SV học tập tốt và có được việc làm sau khi tốt nghiệp (4,27/5). Bên cạnh đó, cấu trúc chương trình đào tạo (4,22/5) và hình thức kiểm tra, đánh giá (4,22/5) được thừa nhận đáp ứng được yêu cầu về chuẩn đầu ra ở bậc trình độ 06 theo Khung trình độ quốc gia Việt Nam, tạo nên sự hài lòng cho SV về chất lượng chương trình đào tạo.

- Đánh giá của SV về dịch vụ hỗ trợ (bảng 4):

Bảng 4. Đánh giá của SV về dịch vụ hỗ trợ

TT	Tiêu chí đánh giá	Giá trị trung bình	Độ lệch tiêu chuẩn
1	SV được nhân viên Nhà trường đối xử công bằng, trân trọng	4,18	0,697
2	Thông tin của SV được bảo mật bởi đội ngũ nhân viên Nhà trường	4,21	0,763
3	SV dễ dàng liên hệ với các đơn vị trong Trường	4,04	0,802
4	Nhà trường khuyến khích và hỗ trợ tốt các hoạt động của Đoàn Thanh niên và Hội SV	4,20	0,696
5	Kí túc xá có trang thiết bị đầy đủ, tiện nghi và an ninh tốt	4,07	0,734
6	Các trang thiết bị trong lớp học đầy đủ và tiện ích	4,19	0,693
7	Thủ tục cung cấp dịch vụ của Nhà trường đơn giản và chuẩn hóa	4,06	0,725
Điểm hài lòng yếu tố dịch vụ hỗ trợ		4,14	0,591

Yếu tố cuối cùng được lấy ý kiến của SV là chất lượng dịch vụ hỗ trợ. Như trình bày ở bảng 4, SV tham gia khảo sát hài lòng với các tiêu chí của dịch vụ hỗ trợ, điểm hài lòng trung bình đối với yếu tố này đạt 4,14/5. SV tham gia khảo sát tin tưởng thông tin cá nhân và kết quả học tập của SV được phân quyền và sử dụng phù hợp (4,21/5). Công thông tin đào tạo điện tử và các phần mềm hỗ trợ đào tạo của Nhà trường được bảo mật tốt. Ngoài ra, các hoạt động ngoại khóa của Đoàn Thanh niên, Hội SV và Trung tâm Hợp tác doanh nghiệp tổ chức tạo nên những giá trị gia tăng cho SV (4,20/5). Tuy nhiên, trong quá trình học tập, SV chưa có sự hiểu biết một cách đầy đủ về các đơn vị chức năng, các đơn vị liên quan đến quá trình học tập của bản thân (4,04/5). Đây là điều cần lưu ý để tái tiến trong quá trình đào tạo.

Bằng việc sử dụng thang đo HEDPERF sau hiệu chỉnh, nghiên cứu này đã đánh giá được mức độ hài lòng của SV ngành Ngôn ngữ Trung Quốc, Trường Ngoại ngữ - Du lịch thuộc Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội về 4 nhóm yếu tố: đội ngũ GV, chương trình đào tạo, dịch vụ hành chính và dịch vụ hỗ trợ. Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, yếu tố GV được SV đánh giá cao nhất (4,54/5). Để duy trì mức độ hài lòng cao của SV đối với yếu tố GV, Nhà trường nên quan tâm, động viên GV ngành Ngôn ngữ Trung Quốc tích cực học tập, nâng cao trình độ, khuyến khích các GV tham gia nhiều đề tài nghiên cứu khoa học hơn nữa vì đó là cơ hội tốt để những người làm chuyên môn nhìn nhận lại những giá trị then chốt từ SV và đồng nghiệp. 2 yếu tố được đánh giá cao tiếp theo, lần lượt là chương trình

đào tạo (4,16/5) và dịch vụ hỗ trợ (4,14/5). Đáng chú ý, kết quả phỏng vấn sâu đối với SV về hai nhóm yếu tố này cho thấy, SV mong muốn Nhà trường sẽ tiếp tục cải tiến các chương trình môn học theo định hướng nghề nghiệp chuyên sâu và phù hợp với thị trường lao động, đồng thời phát triển mô hình doanh nghiệp trong trường học để SV có thể vận dụng kiến thức, kỹ năng biên phiên dịch ngay trong quá trình học tập tại trường. Yếu tố được SV đánh giá thấp nhất là dịch vụ hành chính (3,93/5).

3. Kết luận

Từ kết quả phân tích dữ liệu có thể thấy, để nâng cao mức độ hài lòng của SV về dịch vụ hành chính, Nhà trường nên cải tiến phương thức giải quyết các kiến nghị của SV, hỗ trợ kịp thời tới từng đối tượng SV, đảm bảo giải quyết nhanh chóng, chuẩn hóa. Kết quả nghiên cứu này có ý nghĩa cung cấp tài liệu tham khảo cho các cấp quản lý của Nhà trường xem xét và đề ra các phương án khắc phục, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của SV ngành Ngôn ngữ Trung Quốc.

Lời cảm ơn: Nhóm tác giả trân trọng cảm ơn sự tài trợ của Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội qua đề tài “Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo ngành Ngôn ngữ Trung Quốc tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội giai đoạn 2017-2021 và đề xuất giải pháp cho giai đoạn 2023-2027”, mã số: 44-2021-RD/HĐ-ĐHCN.

Tài liệu tham khảo

- Abdullah, F. (2005). HEDPERF versus SERVPERF. The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305-328.
- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: three instruments compared. *International Journal of Research and Method in Education*, 29(1), 71-89.
- Bachelet, D. (1995). *Measuring Satisfaction; or the Chain, the Tree, and the Nest*. Customer Satisfaction Research. Brooker, R.(ed): Emosar.
- Cronin, J. J., Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Cheng, Y. C., & Tam, W. M. (1997). Multi-models of quality in education. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 22-31.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management*. USA: Pearson Prentice Hall.
- Lê Ngọc Thắng (2017). Kiểm định thang đo HedPerf trong bối cảnh dịch vụ giáo dục đại học Việt Nam - Nghiên cứu thực nghiệm tại Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Công nghệ Ngân hàng*, 130&131, 84-94.
- Macale, L., Scialò, G., Di, S. L., De Marinis, M, G., Rocco, G., Vellone, E., & Alvaro, R. (2014). Psychometric properties of the Scale for Quality Evaluation of the Bachelor Degree in Nursing Version 2 (QBN 2). *Nurse Education Today*, 34(3), 299-305.
- Mahajan, R., Agrawal, R., Sharma, V., & Nangia, V. (2014). Factors affecting quality of management education in India: An interpretive structural modelling approach. *International Journal of Educational Management*, 28(4), 379-399.
- Nguyễn Thị Ngọc Diệp (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo đại học chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai. *Tạp chí Giáo dục*, 494, 60-64.
- Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Trà Vinh. *Tạp chí Giáo dục, số đặc biệt kì 1 tháng 5*, 133-137.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty?. *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33-44.
- 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), 12-37.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1993). More on Improving Service Quality Measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 141-147.
- Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education (Third edition)*. London: Kogan Page.
- Võ Thị Quý, Phạm Xuân Lan, Đàm Trí Cường (2015). Kiểm định thang đo chất lượng đào tạo bậc đại học trên góc độ sinh viên - Một nghiên cứu tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh*, 10(2), 185-197.
- Yeo, R. K. (2008). Brewing service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16(3), 266-286.
- Zineldin, M. (2000). Total Relationship Management (TRM) and Total Quality Management (TQM). *Managerial Auditing Journal*, 15(1-2), 20-28.