

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ KỸ THUẬT CÔNG NGHIỆP

● TRẦN MẠNH HÙNG - NGUYỄN THÚY HẢI

TÓM TẮT:

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng, sự tồn tại và phát triển của các trường đại học phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ đào tạo và những nỗ lực trong việc nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo. Bài viết này phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên và đề xuất các giải pháp để nâng cao sự hài lòng của sinh viên đại học ngành Quản trị kinh doanh đối với chất lượng đào tạo của Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp.

Từ khóa: Chất lượng đào tạo, sinh viên đại học, ngành quản trị kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp.

I. Đặt vấn đề

Nghị quyết số 29-NQ/TW của Ban chấp hành Trung ương Đảng ngày 04/11/2013 đã đề ra mục tiêu đối với giáo dục đại học là: “Tập trung đào tạo nhân lực trình độ cao, bồi dưỡng nhân tài, phát triển phẩm chất và năng lực tư học, tự làm giàu tri thức, sáng tạo của người học”. Quyết định số 89/QĐ-TTg ngày 18/01/2019 của Thủ tướng Chính phủ cũng đã đề ra mục tiêu cho giai đoạn 2019 - 2030 là: “Xây dựng đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý các cơ sở giáo dục đại học bảo đảm về chất lượng, hợp lý về cơ cấu, đáp ứng yêu cầu đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục, đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao và phát triển khoa học, công nghệ cho đất nước, gắn với yêu cầu khởi nghiệp,

đổi mới sáng tạo, yêu cầu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0”.

Trong những năm qua, Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp luôn luôn quan tâm tới việc nâng cao chất lượng đào tạo, coi sự hài lòng của sinh viên là mục tiêu sống còn của nhà trường. Chính vì vậy, Nhà trường luôn nhận được sự tin tưởng của đông đảo sinh viên và các bậc phụ huynh. Cùng với xu thế của nhiều trường đại học, Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp đã được Thủ tướng Chính phủ ra Quyết định số 618/QĐ-TTg ngày 08/5/2017 phê duyệt để án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động. Trước bối cảnh mới này và trước sự cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ trong giáo dục đại học, một trong những giải

pháp để nhà trường tiếp tục duy trì sự phát triển bền vững là cần phải nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường. Thông qua khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đại học ngành Quản trị kinh doanh, nghiên cứu này đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp trong thời gian tới.

II. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

1. Đối tượng nghiên cứu

Mức độ hài lòng của sinh viên hệ đại học ngành Quản trị kinh doanh đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp.

2. Phạm vi nghiên cứu

Báo cáo nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên đại học ngành Quản trị kinh doanh đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp hiện nay.

III. Phương pháp nghiên cứu

1. Phương pháp thu thập thông tin

Báo cáo kết hợp giữa việc nghiên cứu tài liệu có liên quan và khảo sát thực tế sinh viên đại học ngành Quản trị kinh doanh của Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp.

2. Phương pháp xử lý thông tin

Trên cơ sở những thông tin thu thập được, nhóm nghiên cứu tiến hành phân tích, tổng hợp, so sánh để đưa ra kết quả nghiên cứu. Công cụ hỗ trợ trong quá trình phân tích thông tin là phần mềm excel.

IV. Kết quả khảo sát và bàn luận

1. Về khả năng tiếp cận các dịch vụ giáo dục của trường

Để quyết định theo học ở một cơ sở đào tạo, người học phải tìm hiểu nhiều thông tin khác nhau về cơ sở đào tạo đó như: Phương thức tuyển sinh, điểm chuẩn các năm gần đây, mức học phí, chính sách hỗ trợ người học, chương trình đào tạo... Những vấn đề trên không chỉ là căn cứ để người học quyết định nơi theo học mà còn là nhân tố ảnh hưởng tới sự gắn bó của sinh viên trong suốt quá trình theo học tại trường. Trong các năm vừa qua, Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp luôn quan tâm tới việc nâng cao khả năng tiếp cận các dịch vụ giáo dục của trường. Kết quả khảo sát cho thấy, phần lớn sinh viên đều hài lòng khi tiếp cận các dịch vụ này, trong đó sinh viên hài lòng nhất ở việc Nhà trường thực hiện tốt sự hỗ trợ cho

người học thuộc đối tượng chính sách, nội dung chương trình đào tạo luôn được cải tiến và cập nhật. Một trong những vấn đề mà sinh viên kém hài lòng nhất là khi thực hiện các thủ tục hành chính (chỉ có 64,9% hài lòng). Đây cũng là vấn đề mà Nhà trường cần phải làm tốt hơn nữa trong thời gian tới. (Bảng 2).

Bảng 1. Tổng hợp kết quả khảo sát khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục của người học

Đơn vị: Tỷ lệ (%)

Nội dung khảo sát	Hài lòng	Phân vân	Không hài lòng
1 Nhà trường cung cấp thông tin tuyển sinh và nhập học	86,4	8,1	5,5
2. Các thủ tục hành chính từ khi nhập học tới khi ra trường	64,9	16,8	18,3
3. Học phí	73	11,3	15,7
4. Hỗ trợ cho người học thuộc đối tượng chính sách	90,8	6,8	2,4
5. Chương trình học tập toàn khóa	85,1	6,8	8,1

Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu

2. Về cơ sở vật chất, đội ngũ nhân viên phục vụ học tập của trường

Chất lượng đào tạo phụ thuộc vào nhiều yếu tố, trong đó có cơ sở vật chất và đội ngũ nhân viên phục vụ trong Nhà trường. Nhận thức được điều đó, những năm qua, Nhà trường luôn quan tâm tới việc đầu tư để nâng cao cơ sở vật chất, tạo điều kiện cho các nhân viên học tập, bồi dưỡng để nâng cao chất lượng phục vụ người học. Tuy nhiên, so với mong muốn của sinh viên thì Nhà trường cần quan tâm đầu tư hơn nữa, nhất là thư viện chưa thu hút được nhiều sinh viên đến học tập, nghiên cứu; việc bố trí phòng dành cho sinh viên hoạt động ngoại khóa còn ít, khuôn viên trường cũng như cảnh quan tại các giảng đường chưa được quan tâm đầu tư đồng bộ... Đây là những vấn đề mà Nhà trường sẽ phải quan tâm để cải thiện hơn trong thời gian tới.

Bảng 2. Tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng về cơ sở vật chất dạy và học

Đơn vị: Tỷ lệ (%)

Nội dung khảo sát	Hài lòng	Phản văn	Không hài lòng
1. Hệ thống phòng học, phòng làm việc, sinh hoạt ngoại khóa	61,5	19,9	18,6
2. Ứng dụng CNTT trong hoạt động đào tạo	69,9	16,5	13,6
3. Khuôn viên cảnh quan của nhà trường	64,4	7,3	28,3
4 Hệ thống thư viện	24,6	58,9	16,5

Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu

3. Về môi trường đào tạo, hoạt động hỗ trợ đào tạo

Môi trường đào tạo và hoạt động hỗ trợ đào tạo là những nhân tố có ảnh hưởng quan trọng tới quá trình học tập và rèn luyện của sinh viên. Kết quả khảo sát cho thấy, sinh viên hài lòng nhất đối với việc được cung cấp thông tin về nội dung, hình thức đánh giá ở đầu môn học cũng như kết quả học tập và rèn luyện trong quá trình học. Tuy nhiên, việc đi lại ở các lối ra vào trường còn hay bị ùn, tắc; các dịch vụ liên quan đến y tế còn chưa được giải quyết kịp thời; các hoạt động ngoài giờ học của sinh viên còn ít, việc tư vấn và giải quyết những phản ánh của sinh viên có lúc chưa kịp thời... là những vấn đề mà Nhà trường cần quan tâm khắc phục nhiều nhất hiện nay. (Bảng 3).

4. Về hoạt động đào tạo, đánh giá kết quả của sinh viên

Hoạt động đào tạo và đánh giá kết quả đào tạo là những nhân tố quan trọng nhất tác động tới chất lượng đào tạo của nhà trường. Qua kết quả khảo sát cho thấy: Phương pháp giảng dạy của giáo viên còn chưa đồng nhất ở một số học phần; một bộ phận giáo viên chưa nhiệt tình và chưa khởi dạy, động viên khuyến khích sinh viên trong học tập. Vấn đề mà sinh viên hài lòng hơn là tác phong lên lớp và thực hiện giờ giấc lên lớp của giáo viên. (Bảng 4).

Bảng 3. Tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng về môi trường đào tạo

Đơn vị: Tỷ lệ (%)

Nội dung khảo sát	Hài lòng	Phản văn	Không hài lòng
1 An ninh và sự thuận tiện đi lại	65,4	16,5	18,1
2. Thái độ của giảng viên trong quá trình giảng dạy	74,6	12,3	13,1
3. Cung cấp thông tin về kết quả học tập và rèn luyện	83,5	9,4	7,1
4 Cung cấp các dịch vụ liên quan đến y tế	65,7	17,5	16,8
5. Kết quả giải quyết phản ánh của sinh viên	68,8	17,5	13,7
6. Thông tin về nội dung, hình thức đánh giá ở đầu môn học	84,0	9,9	6,1
7. Tổ chức các hoạt động ngoài giờ học tập của sinh viên	66,0	14,4	19,6
8. Giáo viên và các đoàn thể nhiệt tình tư vấn cho sinh viên	67,8	11,0	21,2

Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu

5. Về kết quả đào tạo

Sau thời gian học tập tại trường, các sinh viên đều có những tiến bộ của bản thân, nhất là về những kiến thức chuyên môn được học, tiến bộ về phẩm chất đạo đức, tác phong. Tuy nhiên, các kỹ năng mềm cần phải rèn luyện thêm, nhất là kỹ năng ngoại ngữ, tin học. (Bảng 5).

IV. Kết luận và giải pháp

1. Kết luận

Từ các phân tích trên chúng ta thấy, sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ đào tạo của Nhà trường phụ thuộc vào nhiều nhóm yếu tố trong suốt quá trình từ lúc sinh viên bắt đầu tiếp cận, tìm hiểu các thông tin về nhà trường cho đến khi tốt nghiệp ra trường. Trong các nhóm yếu tố này, nhóm yếu

Bảng 4. Tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng về hoạt động đào tạo, đánh giá

Đơn vị: Tỷ lệ (%)

Nội dung khảo sát	Hài lòng	Phân vân	Không hài lòng
1. Chuẩn bị nội dung giảng dạy của giáo viên	80,1	9,9	10
2. Kiến thức chuyên môn của giáo viên	83,8	10,7	5,5
3. Phương pháp giảng dạy của giáo viên	73,8	9,2	17,0
4. Tác phong lên lớp của giáo viên	89,0	7,1	3,9
5. Thực hiện thời gian lên lớp của giáo viên	85,1	9,4	5,5
6. Giáo viên nhiệt tình, có trách nhiệm với sinh viên	74,1	10,2	15,7
7. Giáo viên khơi dậy, khuyến khích sinh viên học tập	76,1	9,2	14,7
8. Giáo viên đánh giá kết quả khách quan, công bằng	81,7	5,5	12,8

Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu

tổ liên quan đến cơ sở vật chất và đội ngũ giáo viên có ảnh hưởng quan trọng nhất tới sự hài lòng của sinh viên.

2. Giải pháp

2.1. Với nhóm yếu tố liên quan đến cơ sở vật chất

Đây là những yếu tố đảm bảo điều kiện thuận lợi để sinh viên học tập và rèn luyện đạt kết quả cao. Do vậy, cần tập trung thực hiện các vấn đề sau. (1). Nhanh chóng hoàn thành đầu tư xây dựng ở cơ sở Lĩnh Nam và tiếp tục cải tạo, chỉnh trang lại khu giảng đường tại Minh Khai, khu ký túc xá ở Nam Định để nâng cao năng lực đáp ứng với mong muốn của sinh viên. (2). Thường xuyên kiểm tra, sửa chữa, thay thế các thiết bị trong các phòng học để đảm bảo luôn hoạt động tối. Tăng cường các trang thiết bị ở các phòng thực hành của các khoa chuyên môn. (3). Mở rộng thư viện ở

Bảng 5. Tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng về kết quả đào tạo

Đơn vị: Tỷ lệ (%)

Nội dung khảo sát	Hài lòng	Phân vân	Không hài lòng
1. Tiến bộ của bản thân về kiến thức, phẩm chất, tác phong	78,0	11,0	11,0
2. Tiến bộ của bản thân về kỹ năng tư học, nghiên cứu	74,6	9,4	16,0
3. Tiến bộ của bản thân về kỹ năng mềm	68,8	17,8	13,4

Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu

các địa điểm học tập. Đầu tư thêm tài liệu để phong phú hơn, bao gồm cả giáo trình, tài liệu tham khảo, tạp chí liên quan đến các chuyên ngành đào tạo. (4). Mở rộng hệ thống căng tin tại các khu vực giảng đường và ký túc xá, nâng cao chất lượng phục vụ ở căng tin. (5). Mở rộng khu vực để xe, trang bị thêm mái che để xe cho đảm bảo an toàn và dễ gửi, dễ lấy. (6). Trang bị đầy đủ hơn cho nhà vệ sinh ở các giảng đường và luôn phải đảm bảo vệ sinh sạch sẽ. (7). Bố trí khu hoạt động văn nghệ, thể thao và địa điểm cho các câu lạc bộ sinh viên sinh hoạt ổn định.

2.2. Với nhóm yếu tố liên quan đến đội ngũ giảng viên và nhân viên phục vụ

Đây là những yếu tố liên quan trực tiếp tới chất lượng của công tác đào tạo. Do vậy, cần tập trung giải quyết tốt các vấn đề sau: (1). Có cơ chế đủ hấp dẫn để thu hút thêm những người có năng lực tốt về trường giảng dạy. (2). Hoàn thiện đề án vị trí việc làm để nâng cao năng lực và trách nhiệm của đội ngũ giáo viên, nhân viên phục vụ, nhất là trong việc tư vấn, hỗ trợ sinh viên. (3). Hoàn thiện quy trình giải quyết những vấn đề liên quan đến quyền lợi của sinh viên ở bộ phận một cửa. (4). Các khoa chuyên môn cần hoàn thiện trang web và đưa những thông tin hữu ích lên website để sinh viên tra cứu. (5). Tăng cường đội ngũ y tế học đường để giải quyết kịp thời những ốm đau đột xuất của sinh viên. (6). Thực hiện việc xét duyệt và chi trả học bổng cho sinh viên nhanh chóng hơn. (7). Đoàn thanh niên, Hội sinh viên, các câu lạc bộ sinh viên, các khoa chuyên môn cần tổ chức

nhiều hoạt động để thu hút nhiều sinh viên tham gia hơn nữa. (8). Tiếp tục đổi mới nội dung chương trình đào tạo cho phù hợp với thực tiễn. (9). Các khoa và bộ môn cần tăng cường bồi dưỡng năng

cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ giáo viên trẻ, đồng thời tăng cường kiểm tra việc chuẩn bị của giáo viên trước khi lên lớp, thống nhất phương pháp giảng dạy có hiệu quả cho từng học phần ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. TS. Phạm Thị Liên, chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học, trường hợp Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội, Tạp chí Kinh tế và Kinh doanh - Đại học Quốc gia Hà Nội, số 4 (2016).
2. Võ Văn Việt, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo: Một nghiên cứu từ cựu sinh viên Trường Đại học Nông lâm TP. Hồ Chí Minh, Tạp chí khoa học - Trường Đại học sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh, số 4 (2017).
3. Báo cáo của các phòng chức năng - Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp

Ngày nhận bài: 21/4/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 1/5/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 11/5/2019

Thông tin tác giả:

ThS. TRẦN MẠNH HÙNG

ThS. NGUYỄN THÚY HẢI

Khoa Quản trị kinh doanh

Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp

SITUATION AND SOLUTIONS TO IMPROVE THE SATISFACTION OF STUDENTS WITH THE TRAINING QUALITY OF THE FACULTY OF BUSINESS ADMINISTRATION - THE UNIVERSITY OF ECONOMICS AND TECHNOLOGY FOR INDUSTRIES

● MBA. TRAN MANH HUNG

● MBA. NGUYEN THUY HAI

Faculty of Business Administration

University of Economics - Technology for Industries

ABSTRACT:

Many studies have shown that the existence and development of universities depends on their training quality and their effort in improving student satisfaction as well as the training quality. This article analyzes the factors affecting student satisfaction and suggests solutions to improve the satisfaction of students with the training quality of the Faculty of Business Administration, the University of Economics and Technology for Industries.

Keywords: Training quality, university students, business administration sector, the University of Economics - Technology for Industries.