BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG VIỄN ĐÔNG

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Luận văn 24

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG VIỄN ĐÔNG

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Luận văn 24

Thành phần Hội đồng đánh giá Luận văn Thạc sĩ gồm:

(Ghi rõ họ, tên, học hàm, học vị của Hội đồng chấm bảo vệ Luận văn Thạc sĩ)

TT	**Họ và tên**	**Chức danh Hội đồng**
1		Chủ tịch
2		Phản biện 1
3		Phản biện 2
4		Ủy viên
5		Ủy viên, Thư ký

Xác nhận của Chủ tịch Hội đồng đánh giá Luận sau khi Luận văn đã được sửa chữa (nếu có).

Chủ tịch Hội đồng đánh giá LV

TRƯỜNG ĐH ABC
PHÒNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

NHIỆM VỤ LUẬN VĂN THẠC SĨ

Họ tên học viên: Giới tính:

Ngày, tháng, năm sinh: Nơi sinh:

Chuyên ngành: MSHV:

I- Tên đề tài:

Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Viễn Đông

II- Nhiệm vụ và nội dung:

Khảo sát, phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông hiện nay.

Kiến nghị các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Viễn Đông.

III- **Ngày giao nhiệm vụ:** ..../..../

IV- **Ngày hoàn thành nhiệm vụ:**

V- **Cán bộ hướng dẫn:**

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN **KHOA QUẢN LÝ CHUYÊN NGÀNH**

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong Luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tôi xin cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện Luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong Luận văn đã được chỉ rõ nguồn gốc. **Học viên thực hiện Luận văn**

LỜI CÁM ƠN

Lời đầu tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô A, người hướng dẫn khoa học của luận văn, đã tận tình hướng dẫn cho tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý Thầy/Cô trong khoa Quản trị kinh doanh, phòng Quản lý khoa học và Đào tạo sau đại học đã trang bị cho tôi những tri thức, tạo điều kiện tốt cho tôi trao dồi kiến thức trong học tập, nghiên cứu thật quý báu trong suốt quá trình học và thực hiện luận văn.

Xin chân thành cảm ơn toàn thể Quý Thầy/Cô ở phòng Đào tạo, phòng Tổ chức Hành chính, các khoa và các bạn sinh viên của trường Cao đẳng Viễn Đông đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong việc thu thập số liệu, hỗ trợ chia sẻ cho tôi những thông tin, những nguồn tài liệu hữu ích và đóng góp ý kiến quý báu giúp tôi hoàn thành luận văn.

Sau cùng tôi xin được gửi lời tri ân sâu sắc đến gia đình, người thân, bạn bè đã luôn động viên, hỗ trợ, góp ý và giúp đỡ tôi rất nhiều trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu.

TÓM TẮT

Để xây dựng một xã hội thịnh vượng, mỗi quốc gia đều phải dựa vào sức mạnh tổng hợp của các nguồn lực bên trong và bên ngoài, trong đó phải kể đến sức mạnh nền tảng của nguồn lực bên trong mà đặc biệt quan trọng và có ý nghĩa quyết định là nguồn nhân lực. Trong xu thế toàn cầu hóa, sự phát triển của nền kinh tế tri thức với công nghệ hiện đại đòi hỏi nguồn nhân lực phải có khả năng chiếm lĩnh khoa học và công nghệ cao mới có thể đảm bảo cho sự phát triển bền vững. Đào tạo nguồn nhân lực là nhiệm vụ chiến lược có tầm quan trọng hàng đầu ở mỗi quốc gia. Nguồn nhân lực dồi dào nhưng phải có trình độ, năng lực, phẩm chất tốt mới có thể làm chủ mọi lĩnh vực, thực hiện tốt các mục tiêu của quốc gia và đóng góp cho cộng đồng Quốc tế.

Nước ta đang trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập, việc đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu xã hội đã trở thành nhiệm vụ trong tâm, giáo dục đào tạo được xác định là quốc sách hàng đầu vì giáo dục và đào tạo là yếu tố tác động trực tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực. Chất lượng giáo dục và đào tạo tốt sẽ tạo được nguồn nhân lực cao cho đất nước. Nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo chính là mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu xã hội.

Mục tiêu của đề tài là "Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường cao đẳng Viễn Đông" nhằm phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo hiện nay tại trường Cao đẳng Viễn Đông. Qua đó, đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường cao đẳng Viễn Đông phù hợp với tình hình thực tế của nhà trường.

Đề tài được thực hiện qua 2 giai đoạn: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức:

- Nghiên cứu sơ bộ được thông qua việc sử dụng kết quả nghiên cứu có trước của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn (2013) về đề tài "Nâng cao sự hài lòng của sinh viên

về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường ĐH Kinh tế Tài chính TP.HCM", bằng kỹ thuật thảo luận nhóm với các nhóm đối tượng đại diện có liên quan tại trường Cao đẳng Viễn Đông để khẳng định 01 lần nữa việc sử dụng thang đo của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn là phù hợp với thực trạng của Cao đẳng Viễn Đông.

-Nghiên cứu chính thức: Dựa vào phân tích thống kê mô tả thông qua số liệu khảo sát, điều tra với số lượng mẫu là 365 sinh viên được thu thập từ các khóa đã, đang học tại trường, kết hợp với kết quả đào tạo của trường Cao đẳng Viễn Đông. Dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS 16.0 để phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông hiện nay; kết hợp với phương pháp logic biện chứng, vận dụng cách tiếp cận theo duy vật biện chứng và tư duy logic, diễn giải, quy nạp, mô hình hóa, trên nguyên tắc gắn lý luận với thực tiễn để từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông.

-Kết quả nghiên cứu đã khẳng định việc sử dụng thang đo của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn (2013) là phù hợp với thực trạng của Cao đẳng Viễn Đông, sau khi xử lý dữ liệu thang đo được điều chỉnh để đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Viễn Đông gồm 32 biến quan sát thuộc 5 nhân tố đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Cao đẳng Viễn Đông: Sự hỗ trợ của nhà trường; Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp; Phương diện học thuật; Phương diện phi học thuật và Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên. Từ kết quả phân tích trên, tác giả đã đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông phù hợp với nhu cầu thực tiễn hiện nay.

Do còn nhiều hạn chế về kiến thức chuyên ngành, về thời gian thực hiện nghiên cứu đề tài cũng như kiến thức thực tiễn, đề tài của tôi cũng không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Rất mong nhận được những nhận xét và ý kiến đóng góp quý báu từ Quý Thầy, Cô và bạn đọc.

ABSTRACT

In the purpose of building a developed and stable society, each nation have to take every advantages either inside's and outside's strength, and the most important is labor resources inside every country.

The globalization is stronger than ever before, meanwhile, with the economy of knowledge and technology, the need of professional and high-tech employee is unreplaceable.

Then, how to training them is the most critical things, the first priority mission of a nation. And for those who could rule their job, their field, then they could dedicate their achievement nationally and internationally. In the way for a developed Vietnam, we need more well-strain people, therefore, education become the main highway lead to these success.

The aim of this topic is to find out the best "Solution for improving training and educating service at Vien Dong college". And by that way, bring out solutions to push the quality of education to the limit.

This topic is devided in 02 main stage: Preliminary study and main research

+ preliminary study base on the result of Nhieu Hoang Tuan's topic "improving the satisfied at UEF about the quality of education service". Using the grouping technique, making those represents at Vien Dong college to reconfirm that the measurement which is used in Nhieu Hoang Tuan's topic, can be use in Vien Dong college too.

+ Main research base on statistical analysis through survey data from 365 students. Combine with the result from training and educating in Vien Dong collge, then run the test and explain the reason why and find out the solutions. We use SPSS 16.0 to analyze the data, to study and analyze quality of training at Vien Dong College. Combine with dialectical logic and dialectical materialism, logic, explanation, inductive, modeling from theory to real life. From then we can improve our service at Vien Dong college.

The result showing that there is right in using Nhieu Hoang Tuan's measurement with 34 variables and 5 factors which are modifed to 32 variables and

5 factors after we run the result with SPSS 16.0 to evaluate quality of training service at Vien Dong college.

Therefore, then offer the resolution to improve it and suitable when apply to realife.

MỤC LỤC

MỤC LỤC **vii**
MỞ ĐẦU **1**
- Lý do chọn đề tài 1
- Mục tiêu nghiên cứu 7
- Đối tượng nghiên cứu 7
- Phạm vi nghiên cứu 7
- Phương pháp nghiên cứu 7
- Ý nghĩa của nghiên cứu 8
- Bố cục của luận văn 9

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO **10**
1.1.Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ đào tạo 10
1.1.1.Dịch vụ, đào tạo và dịch vụ đào tạo 10
1.1.2.Chất lượng và chất lượng dịch vụ 13
1.2.Một số mô hình đo lường chất lượng dịch vụ 18
1.2.1.1.Mô hình SERVQUAL 18
1.2.1.2.Mô hình SERVPERF 22
1.2.1.3.Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ giáo dục/đào tạo (HEDPERF) 23
1.3.Một số nghiên cứu trước đây về chất lượng dịch vụ đào tạo 25
1.3.1.Một số nghiên cứu trên thế giới: 27
1.3.2.Một số nghiên cứu ở trong nước: 29
1.4.Mô hình nghiên cứu và các giả thiết nghiên cứu 32
Tóm tắt chương 1: 35

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CỦA CAO ĐẲNG VIỄN ĐÔNG **36**
2.1. Tổng quan về trường cao đẳng viễn đông 36
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển 36
2.1.2. Sứ mạng và tầm nhìn 38
2.1.3. Tầm nhìn 38
2.1.4. Các giá trị của Cao đẳng Viễn Đông 39
2.1.5. Cơ cấu tổ chức 40
2.1.5.1. Đội ngũ cán bộ - giảng viên – công nhân viên 45
2.1.5.2. Cơ sở vật chất 48
2.1.5.3. Quy mô đào tạo 50

2.2. Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Viễn Đông 54
2.2.1. Quy trình nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu 54
2.2.1.1. Quy trình nghiên cứu 54
2.2.1.2. Phương pháp nghiên cứu 55
2.2.1.2.1. Nghiên cứu sơ bộ 55
2.2.1.2.2. Nghiên cứu chính thức 61
2.2.2. Mô tả mẫu khảo sát 61
2.2.3. Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Viễn Đông hiện nay 67
2.2.3.1. Sự hỗ trợ của nhà trường 68
2.2.3.2. Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp 76
2.3.3.3. Phương diện học thuật 82
2.2.3.4. Phương diện phi học thuật 86
2.2.3.5. Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên 89
2.3. Mặt mạnh, hạn chế và nguyên nhân tồn tại những hạn chế ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo 92
2.3.1. Mặt mạnh 92
2.3.2. Mặt hạn chế: 95
2.3.3. Nguyên nhân 97
Tóm tắt chương 2 98
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG CAO ĐẲNG VIỄN ĐÔNG 99
3.1. Mục tiêu và phương hướng phát triển của trường CĐ Viễn Đông 99
3.1.1. Mục tiêu 99
3.1.2. Phương hướng 99
3.2. Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường cao đẳng Viễn Đông 100
3.2.1. Tăng cường Sự hỗ trợ của nhà trường đối với sinh viên 100

3.2.2. Hoàn thiện chương trình đào tạo và tăng khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp cho sinh viên 103
3.2.3. Nâng cao các yếu tố của phương diện học thuật 106
3.2.4. Nâng cao các yếu tố của phương diện phi học thuật 109
3.2.5. Tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên 110
3.3. Đánh giá xếp hạng ưu tiên cho các nhóm giải pháp 111
3.3.1. Kiến nghị đối với Bộ giáo dục và đào tạo 113
3.3.2. Kiến nghị đối với Nhà trường 114
Tóm tắt chương 3 116
KẾT LUẬN 117
TÀI LIỆU THAM KHẢO 120

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Tên đầy đủ
CB	Cán bộ
CĐ	Cao đẳng
CL	Công lập
DN	Doanh nghiệp
ĐH	Đại học
EFA	Exploratory Factor Analysis (Phân tích nhân tố khám phá)
GD&ĐT	Giáo dục và Đào tạo
GTVT	Giao thông vận tải
GV	Giảng viên
HEDPERF	Higher Education Perfomance (Thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo của Firdaus, 2005)
HS	Học sinh
HSSV	Học sinh - Sinh viên
KCX&CN	Khu chế xuất và công nghiệp
MTV	Một thành viên
NCKH	Nghiên cứu khoa học
NCL	Ngoài công lập
NV	Nhân viên
NXB	Nhà xuất bản
SERVPERF	Service Performance (Thang đo chất lượng dịch vụ biến thể từ thang đo chất lượng dịch vụ SERVQUAL)
SERVQUAL	Service Quality (Thang đo chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự, 1985)

SV	Sinh viên
TCCN	Trung cấp chuyên nghiệp
TCHC	Tổ chức – Hành chính
TCVN	Tiêu chuẩn Việt Nam
ThS	Thạc sĩ
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TPHCM	Thành phố Hồ Chí Minh
TS	Tiến sĩ
UBND	Ủy ban nhân dân
UEF	University of Economics and Finance (Đại học Kinh tế tài chính TP.HCM)

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Số lượng cán bộ - công nhân viên của trường 45

Bảng 2.2. Số lượng giảng viên của trường 46

Bảng 2.3. Cơ sở vật chất của trường 48

Bảng 2.4. Số lượng sinh viên nhập học và tốt nghiệp hệ cao đẳng chính quy từ năm 2007 đến 2015 51

Bảng 2.5. Số lượng sinh viên hệ cao đẳng chính quy đang học tại trường năm học 2015-2016 52

Bảng 2.6. Số lượng sinh viên nhập học và tốt nghiệp hệ cao đẳng chính quy từ năm 2007 đến 2015 53

Bảng 2.7. Thang đo của nhân tố Sự hỗ trợ của nhà trường 56

Bảng 2.8. Thang đo của nhân tố Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp 57

Bảng 2.9. Thang đo của nhân tố Phương diện học thuật 58

Bảng 2.10. Thang đo của nhân tố Phương diện phi học thuật 59

Bảng 2.11. Thang đo của nhân tố Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên 60

Bảng 2.12. Thang đo của nhân tố Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo 61

Bảng 2.13. Phân bố kích thước mẫu theo khối ngành 62

Bảng 2.14. Phân bố kích thước mẫu theo khối khóa học 63

Bảng 2.15. Phân bố kích thước mẫu đối với sinh viên đã tốt nghiệp từ 2007 đến 2015 63

Bảng 2.16. Thống kê mẫu theo nghiên cứu theo đặc điểm cá nhân 64

Bảng 2.17. Bảng thống kê mô tả các nhân tố chất lượng giáo dục đào tạo 67

Bảng 2.18. Bảng thống kê mô tả các biến quan sát của nhân tố Sự hỗ trợ của nhà trường 68

Bảng 2.19. Bảng thống kê mô tả các biến quan sát của nhân tố Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp 78

Bảng 2.20. Số lượng sinh viên có việc làm sau khi tốt nghiệp 79
Bảng 2.21. Chuẩn đầu ra tiếng Anh và tin học của Cao đẳng Viễn Đông 81
Bảng 2.22. Bảng thống kê mô tả các biến quan sát của nhân tố Phương diện học thuật 83
Bảng 2.23. Bảng thống kê mô tả các biến quan sát của nhân tố Phương diện phi học thuật 87
Bảng 2.24. Số lượng nhân sự tại các phòng chức năng 88
Bảng 2.25. Bảng thống kê mô tả các biến quan sát của nhân tố Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên 90
Bảng 2.26. Bảng thống kê mô tả các biến quan sát của nhân tố đánh giá Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo 92
Bảng 3.1. Đánh giá tính khả thi của các giải pháp 112

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ

Hình 1.1. Mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1985) 21

Hình 1.2. Mô hình HEDPERF đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo 25

Hình 1.3. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo tại UEF 30

Hình 1.4. Mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông TPHCM (đề xuất) 33

Hình 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức tại trường Cao đẳng Viễn Đông 40

Hình 2.2. Quy trình nghiên cứu 54

Hình 2.3. Mẫu chia theo giới tính 65

Hình 2.4. Mẫu chia theo ngành học 66

Hình 2.5. Mẫu chia theo hộ khẩu thường trú 66

Hình 2.6. Mẫu chia theo khóa học 67

MỞ ĐẦU

Lý do chọn đề tài

Việt Nam là đất nước có hơn bốn ngàn năm lịch sử, cùng với một nền giáo dục đã được hình thành lâu đời, dân tộc Việt Nam luôn được bạn bè khắp năm châu ngưỡng mộ về sự hiếu học, cần cù thông minh. Vì thế, không quá khó để giải thích tại sao những vấn đề trong giáo dục nói chung và giáo dục ĐH nói riêng luôn là đề tài nóng bỏng lôi kéo sự chú ý của báo giới, các chuyên gia, các nhà lãnh đạo và các tầng lớp nhân dân.

Để xây dựng một xã hội thịnh vượng, mỗi quốc gia đều phải dựa vào sức mạnh tổng hợp của các nguồn lực bên trong và bên ngoài, trong đó phải kể đến sức mạnh nền tảng của nguồn lực bên trong mà đặc biệt quan trọng và có ý nghĩa quyết định là nguồn nhân lực. Trong xu thế toàn cầu hóa, sự phát triển của nền kinh tế trí thức với công nghệ hiện đại đòi hỏi nguồn nhân lực phải có khả năng chiếm lĩnh khoa học và công nghệ cao mới có thể đảm bảo cho sự phát triển bền vững. Đào tạo nguồn nhân lực là nhiệm vụ chiến lược có tầm quan trọng hàng đầu ở mỗi quốc gia. Nguồn nhân lực dồi dào nhưng phải có trình độ, năng lực, phẩm chất tốt mới có thể làm chủ mọi lĩnh vực, thực hiện tốt các mục tiêu của quốc gia và đóng góp cho cộng đồng Quốc tế.

Nước ta đang trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập, việc đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu xã hội đã trở thành nhiệm vụ trong tâm, giáo dục đào tạo được xác định là quốc sách hàng đầu. Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XI đã xác định việc đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục Việt Nam, tập trung chú ý nhiệm vụ nâng cao dân trí, phát triển nguồn nhân lực, bồi dưỡng nhân tài, đặc biệt là nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao và coi đó là một đột phá chiến lược.

"Mở rộng dân chủ, phát huy tối đa nhân tố con người; coi con người là chủ thể, nguồn lực chủ yếu và là mục tiêu của sự phát triển"

(Trích tại phần Quan điểm phát triển của Chiến lược phát triển kinh tế-xã hội 2011-2020)

Trước những nhu cầu của xã hội, người học và cả người sử dụng lao động đã dần đưa giáo dục trở thành một loại dịch vụ hoàn chỉnh và khách hàng có thể bỏ tiền ra để đầu tư và sử dụng một dịch vụ mà họ cho là tốt nhất. Khi giáo dục đại học là một loại hình dịch vụ đồng nghĩa các cơ sở giáo dục đại học là đơn vị cung cấp. Đối tượng khách hàng chủ yếu của các cơ sở giáo dục đại học chính là người học, cụ thể là sinh viên. Vì vậy, sinh viên đóng nhiều vai trò quan trọng trong dịch vụ đào tạo đại học, đây là khách hàng tiềm năng và quan trọng vì tham gia trực tiếp vào toàn bộ quá trình dịch vụ và cũng là sản phẩm của giáo dục đào tạo.

Trong những năm gần đây, hệ thống giáo dục ĐH, CĐ nước ta không ngừng phát triển cả quy mô và chất lượng. Số lượng các trường ĐH, CĐ ra đời ngày càng nhiều với nhiều loại hình phong phú: quốc gia, cộng đồng, công lập, ngoài công lập với hình thức đào tạo đa ngành, đa nghề và đa bậc học. Năm 2007, Thủ tướng Chính phủ ra Quyết định quy hoạch mạng lưới các trường ĐH, CĐ đến năm 2020 nước ta sẽ có 573 trường. Đến tháng 6/2013, Thủ tướng Chính phủ ra Quyết định điều chỉnh quy hoạch mạng lưới các trường ĐH, CĐ. Theo đó, đến năm 2020 nước ta sẽ có 460 trường ĐH, CĐ, giảm 100 trường so với quy hoạch năm 2007. Thế nhưng, tính đến tháng 7/2014, cả nước đã có tới 472 trường ĐH, CĐ. Từ năm 2007

- 2013, đã có 133 trường ĐH, CĐ được thành lập. Trong đó, có tới 108 trường được nâng cấp từ trung cấp lên CĐ hoặc từ CĐ lên ĐH. *(trích từ giaoduc.net.vn ngày 08/08/2014)*. Theo Thứ trưởng Bộ GD-ĐT Bùi Văn Ga cho biết "tính đến thời điểm hiện nay, cả nước có 90 trường ĐH, CĐ NCL (gồm 61 trường ĐH, 29 trường CĐ), chiếm khoảng 22,2% tổng số các trường" *(trích từ baomoi.com ngày 14/03/2014)*. Với sự ra đời ồ ạt trên, nhiều trường ĐH, CĐ công lập nói chung đặc biệt hệ thống các trường ĐH, CĐ NCL nói riêng đã nhìn nhận được vai trò quan trọng của chất lượng dịch vụ đào tạo bằng cách tập trung đầu tư cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên, đổi mới chương trình đào tạo, nâng cao nâng lực quản lý,…Tuy nhiên, yếu tố chất

lượng này vẫn đang là thách thức lớn đối với toàn thể hệ thống giáo dục của Việt Nam vì tình hình chung của xã hội như điều kiện kinh tế khó khăn, ngân sáng hàng năm đầu tư cho hệ thống giáo dục còn thấp, chạy đua với quá trình hội nhập,…đã đòi hỏi toàn thể hệ thống giáo dục ĐH, CĐ phải nỗ lực và quyết tâm.

Bên cạnh nhiều lý do khách quan chung của hệ thống giáo dục đòi hỏi dịch vụ chất lượng đào tạo nói chung là hướng đến khách hàng mục tiêu (sinh viên) thì đối với hệ thống đào tạo ĐH, CĐ NCL nói riêng yếu tố này càng gặp nhiều khó khăn hơn và cần được chú trọng và nâng tầm nhiều hơn. Bởi vì nó chính là yếu tố hàng đầu quyết định sự tồn tại và phát triển của đơn vị đào tạo loại hình này với nhiều lý do mang tính chất cạnh tranh cao:

-Chính sách ngưỡng điểm đầu vào của các trường ĐH, CĐ CL và NCL chưa có sự phân biệt rõ ràng. Các trường ĐH, CĐ CL trọng điểm vẫn có quyền lấy tới ngưỡng điểm tối thiểu và như vậy đồng nghĩa với việc chiếm hết thị phần của các trường NCL, đặc biệt là các trường mới được thành lập. Ngoài ra sự xuất hiện các trường quốc tế đã khống chế thị trường con nhà giàu, các trường công khống chế thị trường các học sinh khá giỏi. Vậy, các trường NCL chỉ còn thị trường học sinh trung bình yếu, gia đình trung lưu và nghèo có thu nhập thấp => chất lượng đầu vào của các trường ĐH, CĐ NCL luôn là vấn đề cần báo động.

-Sự chưa công bằng về học phí ở giáo dục đại học giữa sinh viên trường CL và sinh viên trường NCL. Sinh viên NCL phải trả chi phí đào tạo 100%. Còn sinh viên CL chỉ phải trả khoảng 30-40% chi phí đào tạo, phần còn lại do Nhà nước bao cấp.

-Thái độ và quan điểm của người học về bằng cấp từ các trường ĐH, CĐ NCL luôn được đề cao.

-Tỷ lệ thất nghiệp của sinh viên tốt nghiệp ĐH, CĐ ngày càng cao vì chất lượng đầu ra không đảm bảo nhu cầu của xã hội.

-Khó khăn về nguồn vốn đầu tư nội lực như cơ sở vật chất, đội ngũ nguồn nhân lực giảng viên và cán bộ - nhân viên (GV-CB-NV), chương trình đào tạo,

phương pháp giảng dạy và đảm bảo được tính chất hội nhập của toàn hệ thống giáo dục…

Các yếu tố nêu trên đang là vấn đề cấp bách cần được chú trọng quan tâm hàng đầu, cần có những giải pháp thiết thực và phù hợp trong bối cảnh thực tiễn của toàn xã hội.

Cao đẳng Viễn Đông thành lập theo Quyết định số 321/QĐ-BGDĐT ngày 17/01/2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo với sứ mạng chuyên đào tạo đội ngũ cán bộ, chuyên viên kỹ thuật và Quản trị thành thạo chuyên môn nghiệp vụ, giỏi thực hành, thông thạo ngoại ngữ nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực chất lượng cao cho các doanh nghiệp trong và ngoài nước với các bậc đào tạo đa cấp, đa ngành chuẩn quốc tế để phát triển bền vững cùng tiến trình hội nhập toàn cầu.

Với sự quyết tâm phấn đấu đến năm 2025, trường Cao đẳng Viễn Đông sẽ đầu tư nâng cấp trường trở thành trường tiên tiến khu vực Đông Nam Á có liên kết và được công nhận lẫn nhau giữa Cao đẳng Viễn Đông và các trường trong khu vực, vì vậy qua 9 năm hình thành và phát triển, trường Cao đẳng Viễn Đông đã không ngừng tập trung toàn bộ nguồn lực để thực hiện việc nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo, là một trong những nhân tố quyết định sự thành công trong sứ mạng và tầm nhìn mà trường đã đưa ra:

-Tập trung đầu tư cơ sở vật chất: từ khi mới thành lập trường chỉ có 3 cơ sở đi thuê ngoài để tổ chức lớp học cho đến hiện nay trường đã có 1 cơ sở khang trang, hiện đại tại Lô 2, Công viên phần mềm Quang Trung, 12 tầng lầu với diện tích mặt sàn xây dựng 21.299m^2, trước đây sinh viên phải đi thực tập từ các cơ sở bên ngoài trường thì hiện tại nay mỗi khoa đào tạo đều có xưởng/phòng thực hành, thực tập, có phòng mô phỏng với trang thiết bị hiện đại đầy đủ để sinh viên thực tập tại trường.

-Quy mô đào tạo: được mở rộng từ khi mới thành lập chỉ có 6 ngành học với 2 hệ đào tạo, hiện nay mở rộng thành 13 ngành học với 4 hệ đào tạo và 1 chương trình liên kết quốc tế (Du học Mỹ).

-Đội ngũ CB-GV-NV: từ 81 người phát triển thành 309 người (không kể giảng viên thỉnh giảng).

- Phát triển chương trình liên kết quốc tế.

-Chương trình đào tạo: lúc đầu các môn học thiên về lý thuyết hàn lâm, hiện nay chương trình đã được điều chỉnh và cập nhật thường xuyên theo hướng thực hành đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực của doanh nghiệp và xã hội.

Tuy nhiên, để đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo của một cơ sở giáo dục thì cơ sở đó phải làm hài lòng khách hàng của mình về mọi mặt, nhưng hiện nay bên cạnh những thành quả mà trường đã đạt được trong quá trình đầu tư và phát triển thì Cao đẳng Viễn Đông vẫn còn những điểm yếu kém và bất cập làm cho người học chưa được hài lòng như: đội ngũ cán bộ, nhân viên phục vụ, các dịch vụ hỗ trợ, phương pháp giảng dạy của đội ngũ giảng viên,…và thể hiện rõ nét ở tỷ lệ tuyển sinh đầu vào của 3 năm gần đây chỉ đạt từ 45% đến 60% so với chỉ tiêu của trường, cũng như tỷ lệ sinh viên bỏ học sau khi tham gia học tập ở học kỳ đầu tiên tại trường Cao đẳng Viễn Đông chiếm tỷ lệ khá cao (từ 20% đến 30%), theo số liệu từ phòng đào tạo thể hiện cụ thể như sau:

+ Năm học 2013 – 2014: chỉ tiêu 2.500 sinh viên, số lượng tuyển đầu vào là 1.172 sinh viên (chỉ đạt 47% so với chỉ tiêu đầu vào), số lượng sinh viên bỏ học khi kết thúc học kỳ đầu tiên: 318 sinh viên (chiếm 27% số lượng sinh viên nhập học).

+ Năm học 2014 – 2015: chỉ tiêu 4.500 sinh viên, số lượng tuyển đầu vào là 2.585 sinh viên (chỉ đạt 57,4% so với chỉ tiêu đầu vào), số lượng sinh viên bỏ học khi kết thúc học kỳ đầu tiên: 509 sinh viên (chiếm 20% số lượng sinh viên nhập học).

+ Năm học 2015 – 2016: chỉ tiêu 4.500 sinh viên, số lượng tuyển đầu vào là 2.539 sinh viên (chỉ đạt 56,4% so với chỉ tiêu đầu vào).

+ Số lượng CB-NV phục vụ ở phòng đào tạo và phòng công tác HSSV chỉ có 9 người chia làm 3 cơ sở trên tổng số lượng sinh viên hiện đang theo học 5.469 sinh viên (chiếm 0,16%).

+ Thời khóa biểu thường xuyên thay đổi làm sinh viên không nắm bắt kịp thời, ký túc xá chưa đáp ứng được đủ nhu cầu của HSSV, phòng y tế có vị trí không thuận lợi trong việc phục vụ sinh viên, bãi xe không đạt chất lượng, thường bị mất xe (mất 9 chiếc trong 2 năm), đơn giá ở căn tin cao vì mang tính độc quyền…

Hiện tôi đang công tác tại Trung tâm tư vấn và hướng nghiệp sinh viên của nhà trường, trực tiếp là người làm công tác tư vấn tuyển sinh, tôi đã nhìn thấy được những bất cập và hạn chế về chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường trong vấn đề cạnh tranh với các trường cùng cấp trong khu vực TP.HCM, điển hình là gặp nhiều khó khăn trong công tác tuyển sinh, đặc biệt là khi tôi tiếp cận với các đối tượng thí sinh hiện có anh, chị em hoặc bạn bè đã và đang theo học tại trường Cao đẳng Viễn Đông.

Xuất phát từ những cơ sở lý luận và thực tiễn của chất lượng hệ thống giáo dục ĐH, CĐ nói chung, hệ thống các trường ĐH, CĐ NCL và trường Cao đẳng Viễn Đông nói riêng, trường Cao đẳng Viễn Đông cũng đã và đang không ngừng nổ lực nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo toàn diện để có thể đáp ứng được kỳ vọng thực tiễn của người học, của toàn xã hội trong thời kỳ hội nhập đặc biệt đảm bảo được chất lượng dịch vụ đào tạo của trường nhằm tạo được vị thế cạnh tranh trong công tác thu hút nguồn tuyển sinh đầu vào cho trường theo chỉ tiêu mà Bộ GD&ĐT đã phân bổ hằng năm cũng như giữ chân được HSSV trong suốt quá trình học tập tại trường => xây dựng được đội ngũ nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội.

Do đó, việc thực hiện nghiên cứu đề tài ***"Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông"*** là 1 vấn đề cấp thiết cần được nghiên cứu để có thể tìm ra được các giải pháp thiết thực góp phần khắc phục những yếu kém mà nhà trường đang tồn tại và nâng cao mọi mặt về chất lượng dịch vụ đào tào nhằm phục vụ và làm hài lòng người học (sinh viên), người sử dụng sản phẩm của Cao đẳng Viễn Đông (doanh nghiệp, xã hội,...) và để thu hút nguồn tuyển sinh đầu vào đảm bảo chỉ tiêu được cho phép.

- **Mục tiêu nghiên cứu**

Dựa trên kết quả nghiên cứu có trước của Nhiêu Hoàng Tuấn – Trường ĐH Kinh tế TP.HCM (năm 2013) về việc "Nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường ĐH Kinh tế Tài chính TP.HCM" để đánh giá thực trạng và tìm ra những nguyên nhân và hạn chế ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo của trường cao đẳng Viễn Đông, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông đến năm 2020 nhằm mục đích thu hút nguồn thí sinh đầu vào hàng năm theo chỉ tiêu của Bộ GD&ĐT, làm cho sinh viên cảm thấy hài lòng trong suốt quá trình học tại trường cao đẳng Viễn Đông cũng như đào tạo được nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng nhu cầu của xã hội.

Để đạt mục tiêu này, nghiên cứu cần trả lời các câu hỏi:

1. Thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông hiện nay như thế nào? Đâu là những hạn chế trong chất lượng dịch vụ đào tạo? Vì Sao?
2. Cần thực thi giải pháp gì để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông?

- **Đối tượng nghiên cứu**

- Chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông.
- Đối tượng khảo sát là sinh viên hệ Cao đẳng chính quy khóa 7, 8, 9 đang học năm 3, năm 2, năm 1 và sinh viên đã tốt nghiệp tại trường Cao đẳng Viễn Đông TP.HCM.

- **Phạm vi nghiên cứu**

- **Phạm vi thời gian:** Thời gian thực hiện đề tài: từ tháng 07/2015 đến tháng 12/2015.
- **Phạm vi không gian:** đề tài nghiên cứu tại trường Cao đẳng Viễn Đông.

- **Phương pháp nghiên cứu**

Nghiên cứu được chia làm 02 giai đoạn: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.

-**Nghiên cứu sơ bộ:** phương pháp định tính, sử dụng dữ liệu thứ cấp có sẵn về chất lượng dịch vụ đào tạo từ đề tài nghiên cứu có trước của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn – Trường ĐH Kinh tế TP.HCM (năm 2013) về việc "Nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường ĐH Kinh tế Tài chính TP.HCM", bằng kỹ thuật thảo luận nhóm với các nhóm đối tượng đại diện: Ban giám hiệu, trưởng/phó các phòng/khoa, một số giáo viên cơ hữu, các sinh viên đang theo học năm thứ nhất, thứ hai, thứ ba, các sinh viên đã tốt nghiệp tại trường hoặc tham khảo ý kiến các chuyên gia để khẳng định 01 lần nữa việc sử dụng thang đo của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn là phù hợp với thực trạng của Cao đẳng Viễn Đông.. Bảng câu hỏi khảo sát được hình thành theo cách: Dựa vào bảng câu hỏi nguyên gốc của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn -> Thảo luận nhóm -> Điều chỉnh -> Bảng câu hỏi khảo sát.

-**Nghiên cứu chính thức:** phương pháp định lượng được thực hiện bằng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp sinh viên thông qua bảng câu hỏi chi tiết. Mẫu khảo sát được chọn theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện, phi xác suất, kích thước mẫu là 365 sinh viên đã và đang theo học tại trường Cao đẳng Viễn Đông. Dữ liệu sau khi thu thập sẽ được xử lý bằng phần mềm SPSS 16.0. Dựa vào phân tích thống kê mô tả, kết hợp với thực tế của trường để phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông hiện nay; thảo luận kết quả thống kê mô tả và kết hợp với phương pháp logic biện chứng, vận dụng cách tiếp cận theo duy vật biện chứng và tư duy logic, diễn giải, quy nạp, mô hình hóa, trên nguyên tắc gắn lý luận với thực tiễn để từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông..

- **Ý nghĩa của nghiên cứu**

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu của đề tài, việc kiểm chứng và làm sáng tỏ sẽ đóng góp cho trường Cao đẳng Viễn Đông những lợi ích thiết thực:

-Xác định được nhân tố dùng để đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường.

-Đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông nhằm thu hút nguồn tuyển sinh đầu vào hàng năm và giúp cho sinh viên cảm thấy hài lòng khi tham gia học tại trường.

- **Bố cục của luận văn**

- Phần mở đầu và kết luận, danh mục tài liệu tham khảo.
- Đề tài gồm 3 chương:

+ Chương 1: Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đào tạo.

+ Chương 2: Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Viễn Đông.

+ Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Viễn Đông.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO

1.1. Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ đào tạo

1.1.1. Dịch vụ, đào tạo và dịch vụ đào tạo

- Dịch vụ

Có nhiều định nghĩa khác nhau về dịch vụ. Hầu hết các định nghĩa nhấn mạnh đến các đặc điểm then chốt của dịch vụ đó là tính vô hình, tính không thể tách rời (sản xuất và tiêu thụ đồng thời), tính không đồng nhất và tính không thể tồn trữ. Chính những đặc điểm này khiến cho việc đo lường, đánh giá chất lượng dịch vụ trở nên khó khăn và không thể nhận dạng bằng mắt thường được.

Theo Luật giá năm 2013, dịch vụ là hàng hóa có tính vô hình, quá trình sản xuất và tiêu dùng không tách rời nhau, bao gồm các loại dịch vụ trong hệ thống ngành sản phẩm Việt Nam theo quy định của pháp luật.

Theo Từ điển Tiếng Việt (2004, NXB Đà Nẵng, trang 256), "Dịch vụ là công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công".

Theo Zeithaml and Britner (2000), dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo ra giá trị sử dụng cho khách hàng, làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Theo TCVN ISO 8402:1999, dịch vụ là kết quả tạo ra để đáp ứng yêu cầu của khách hàng bằng các hoạt động tiếp xúc giữa người cung cấp – khách hàng và các hoạt động nội bộ của người cung cấp.

Theo Gronroos (1990), dịch vụ là một hoạt động hoặc chuỗi các hoạt động ít nhiều có tính chất vô hình, trong đó, diễn ra sự tương tác giữa khách hàng, các nhân viên tiếp xúc với khách hàng, các nguồn lực vật chất, hàng hóa hay hệ thống cung cấp dịch vụ - nơi giải quyết những vấn đề của khách hàng.

Theo Korler (2003) dịch vụ có 4 đặc điểm:

-Tính vô hình: dịch vụ rất khó để đánh giá bằng mắt thường hay các giác quan của cơ thể, vì thế để giảm sự không chắc chắn, người mua dịch vụ sẽ tìm hiểu thật kĩ về chất lượng dịch vụ từ những đối tượng họ tiếp xúc,… trang thiết bị mà khách hàng cảm nhận được.

-Tính không thể tách rời: điểm đặc biệt của dịch vụ là được sản xuất và tiêu thụ đồng thời cùng một lúc. Bởi vì khách hàng sẽ có mặt lúc dịch vụ được cung cấp nên sự tương tác giữa khách hàng và bên cung cấp dịch vụ là một đặc trưng không thể tách rời.

-Tính hay thay đổi: đặc điểm này rất dễ nhận thấy là dịch vụ luôn thay đổi theo thị hiếu của khách hàng và nó phụ thuộc vào tổ chức cung cấp dịch vụ, thời gian, địa điểm và cách thức thực hiện dịch vụ,…

-Tính dễ bị phá vỡ: dịch vụ khác với các hàng hóa bình thường là nó không thể được cất giữ. Hay là, dịch vụ có tính nhạy cảm hơn các hàng hóa thông thường trước sự thay đổi nhu cầu của khách hàng. Khi nhu cầu của khách hàng thay đổi thì các tổ chức cung cấp dịch vụ phải thường xuyên thay đổi cách phục vụ để đáp ứng nhu cầu thị hiếu của khách hàng.

Tóm lại, dịch vụ là một quá trình bao gồm các hoạt động mà khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ tương tác với nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng theo cách mà khách hàng mong muốn cũng như tạo ra giá trị cho khách hàng.

Hầu hết các dịch vụ đều được tính theo gói. Gói sản phẩm dịch vụ thường bao gồm 3 yếu tố: hàng hóa mang tính vật chất (hàng hóa tiện ích), dịch vụ nổi (lợi ích trực tiếp), dịch vụ ẩn (những lợi ích mang tính tâm lý do khách hàng cảm nhận). Khi cung cấp dịch vụ cần chú ý phối hợp cả 3 yếu tố này để dịch vụ được thực hiện với hiệu quả cao.

- Đào tạo

Theo từ điển Wikipedia, đào tạo đề cập đến việc dạy các kỹ năng thực hành, nghề nghiệp hay kiến thức liên quan đến một lĩnh vực cụ thể, để người học lĩnh hội và nắm vững những tri thức, kĩ năng, nghề nghiệp một cách có hệ thống để chuẩn bị

cho người đó thích nghi với cuộc sống và khả năng đảm nhận được một công việc nhất định. Khái niệm đào tạo thường có nghĩa hẹp hơn khái niệm giáo dục, thường đào tạo đề cập đến giai đoạn sau, khi một người đã đạt đến một độ tuổi nhất định, có một trình độ nhất định.

Theo voer.edu.vn, đào tạo là quá trình học tập làm cho người lao động có thể thực hiện được chức năng, nhiệm vụ có hiệu quả hơn trong công tác của họ.

Theo Nguyễn Minh Đường (1998), đào tạo là hoạt động có mục đích, tổ chức nhằm hình thành và phát triển hệ thống tri thức, kỹ năng thái độ… để hoàn thiện nhân cách cho mỗi cá nhân tạo tiền đề để họ có thể vào đời hành nghề một cách có năng suất và hiệu quả.

Như vậy, đào tạo có thể hiểu là hoạt động có định hướng, có tổ chức để hướng người học từng bước đạt được những mục tiêu giáo dục đã được xác định theo từng chuyên ngành. Có nhiều dạng đào tạo: đào tạo cơ bản và đào tạo chuyên sâu, đào tạo chuyên môn và đào tạo nghề, đào tạo lại, đào tạo từ xa, tự đào tạo...

Hoạt động này diễn ra ở các cơ sở đào tạo như: các trường đại học, cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp, trường dạy nghề...theo một kế hoạch, nội dung, chương trình, thời gian qui định cho từng ngành nghề cụ thể. Do đó, trong đào tạo, tính chuyên môn thể hiện rõ nhằm giúp cho người học đạt được một trình độ nhất định trong hoạt động lao động nghề nghiệp.

- **Dịch vụ đào tạo**

Từ quan điểm "Dịch vụ là một quá trình bao gồm các hoạt động mà khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ tương tác với nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng theo cách mà khách hàng mong muốn cũng như tạo ra giá trị cho khách hàng" và "Đào tạo có thể hiểu là hoạt động có định hướng, có tổ chức để hướng người học từng bước đạt được những mục tiêu giáo dục đã được xác định theo từng chuyên ngành", có thể hiểu: Dịch vụ đào tạo là một quá trình bao gồm các hoạt động có định hướng, có tổ chức mà khách hàng – chủ yếu là người học và cơ sở đào tạo tương tác với nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu của người học theo cách hướng người

học từng bước đạt được những mục tiêu giáo dục đã được xác định theo từng chuyên ngành.

Ở Việt Nam hiện nay, dịch vụ đào tạo đã trở thành một thuật ngữ quen thuộc đối với nhiều người, dịch vụ đào tạo là một loại dịch vụ, một loại hàng hóa đặc biệt có thể mua bán trên thị trường với những người mua và những người cung cấp đa dạng với nhiều loại hình khác nhau.

1.1.2. Chất lượng và chất lượng dịch vụ

- **Chất lượng**

Chất lượng là một phạm trù phức tạp và đặc biệt được quan tâm vì chất lượng vừa là kết quả nhưng đồng thời cũng là đích hướng tới của mọi quá trình, hoạt động do con người thực hiện. Vì vậy, chất lượng luôn là vấn đề mang tính thời sự trong mọi lĩnh vực.

Có nhiều định nghĩa về Chất lượng:

Theo giáo sư Philip B. Crosby (1989) đã diễn tả, Chất lượng là sự phù hợp với các yêu cầu hay đặc tính nhất định.

Theo giáo sư người Mỹ J.M. Juran (1999), chất lượng là sự phù hợp với nhu cầu.

Theo giáo sư người Nhật – Ishikawa: " Chất lượng là sự thoả mãn nhu cầu thị trường với chi phí thấp nhất".

Theo điều 3.1.1 của tiêu chuẩn ISO 9000:2005 định nghĩa chất lượng là: "Mức độ đáp ứng các yêu cầu của một tập hợp có đặc tính vốn có"

Tổ chức kiểm tra chất lượng châu Âu trích trong Tạ Thị Kiều An và cộng sự (2010) cho rằng, chất lượng là mức phù hợp của sản phẩm đối với yêu cầu của người tiêu dùng.

Theo W.E. Deming trích trong Tạ Thị kiều An và cộng sự (2010), chất lượng là mức độ dự đoán trước về tính đồng đều và có thể tin cậy được, tại mức chi phí thấp và được thị trường chấp nhận.

Theo Feigenbaum (1991), chất lượng là quyết định của khách hàng dựa trên kinh nghiệm thực tế đối với sản phẩm hoặc dịch vụ, được đo lường dựa trên những yêu cầu của khách hàng, những yêu cầu này có thể được nêu ra hoặc không được nêu ra, được ý thức hoặc đơn giản chỉ là cảm nhận, hoàn toàn chủ quan hoặc mang tính chuyên môn và luôn đại diện cho mục tiêu trong một thị trường cạnh tranh.

Theo Russell (1999), chất lượng thể hiện sự vượt trội của hàng hóa và dịch vụ, đặc biệt đạt đến mức độ mà người ta có thể thỏa mãn mọi nhu cầu và làm hài lòng khách hàng.

Từ các định nghĩa trên, ta rút ra một số đặc điểm sau đây của khái niệm chất lượng:

Chất lượng được đo bởi sự thỏa mãn nhu cầu. Nếu một sản phẩm vì lý do nào đó mà không được nhu cầu chấp nhận thì phải bị coi là có chất lượng kém, cho dù trình độ công nghệ để sản xuất ra sản phẩm đó có thể rất hiện đại.

Đánh giá chất lượng cao hay thấp phải đứng trên quan điểm người tiêu dùng. Cùng một mục đích sử dụng như nhau, sản phẩm nào thoả mãn nhu cầu tiêu dùng cao hơn thì có chất lượng cao hơn..

Nhu cầu có thể được công bố rõ ràng dưới dạng các qui định, tiêu chuẩn nhưng cũng có những nhu cầu không thể miêu tả rõ ràng, người sử dụng chỉ có thể cảm nhận chúng hoặc có khi chỉ phát hiện được chúng trong quá trình sử dụng.

- **Chất lượng dịch vụ**

Chất lượng hàng hóa là hữu hình và có thể đo lường bởi các tiêu chí khách quan như: tính năng, đặc tính và độ bền. Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ là vô vình. Khách hàng nhận được dịch vụ thông qua các hoạt động giao tiếp, nhận thông tin và cảm nhận. Đặc điểm nổi bật của khách hàng chỉ có thể đánh giá được toàn bộ chất lượng dịch vụ đã "mua" và "sử dụng" chúng. Do đó, chất lượng dịch vụ chưa được xác định một cách chính xác.

Theo Chua, C. (2004), chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính ưu việt của sản phẩm dịch vụ hay cung cách phục vụ, là sự cảm nhận của khách

hàng từ những việc khách hàng mong đợi đến những gì mà khách hàng nhận được. Ngoài ra ông còn cho rằng: chất lượng dịch vụ là sự nhận xét, đánh giá của khách hàng về tính ưu việt của sản phẩm hay dịch vụ đó.

Theo Crolin và Tailor (1992) cho rằng, sự hài lòng của khách hàng nên đánh giá trong thời gian ngắn, còn chất lượng dịch vụ nên đánh giá theo thái độ của khách hàng về dịch vụ đó trong khoảng thời gian dài.

Theo TCVN ISO 9000 trích trong Tạ Thị Kiều An và cộng sự (2010), chất lượng dịch vụ là mức phù hợp của sản phẩm dịch vụ so với các yêu cầu đề ra hoặc định trước của người mua.

Theo Gronroos C. (1988) cho rằng chất lượng dịch vụ là một sự đo lường mức độ phục vụ khách hàng tương ứng với sự mong đợi của khách hàng.

Theo Zeithaml (1988), chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính ưu việt của dịch vụ đó mang lại. Nó là hệ quả so sánh giữa những gì được mong đợi từ nhận thức của khách hàng cho đến khi khách hàng sử dụng và cảm nhận được sản phẩm hay dịch vụ đó.

Theo Parasuraman và cộng sự (1985, 1988, 1993) định nghĩa, chất lượng dịch vụ được xem như khoảng cách giữa mong đợi (kỳ vọng) về dịch vụ và nhận thức (cảm nhận) của khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

Qua các định nghĩa nêu trên, có thể nhận thấy vấn đề tiếp cận khái niệm chất lượng dịch vụ là mức độ đáp ứng nhu cầu, sự mong muốn của khách hàng, là xu thế của các chuyên gia về chất lượng trong giai đoạn hiện nay. Theo quan điểm đó chất lượng dịch vụ có những đặc điểm sau:

Chất lượng dịch vụ là sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, nếu một sản phẩm dịch vụ nào đó không thể hiện được sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng thì được xem là có chất lượng kém.

Do chất lượng dịch vụ được đo lường bằng mức độ thỏa mãn nhu cầu, mà nhu cầu luôn biến động nên chất lượng cũng luôn biến động theo thời gian, không gian và điều kiện sử dụng.

Nhu cầu của khách hàng có thể được công bố rõ ràng dưới dạng các quy định, tiêu chuẩn nhưng cũng có những nhu cầu mà khách hàng cảm nhận được trong và sau khi kết thúc quá trình sử dụng.

- **Chất lượng dịch vụ đào tạo**

Nếu chất lượng dịch vụ là một khái niệm khó đo lường và xác định thì chất lượng dịch vụ đào tạo lại là một vấn đề khó khăn hơn vì nhiều lý do: giáo dục đào tạo có đối tượng khách hàng khác, giáo dục đào tạo có nhiều ý nghĩa sâu hơn dịch vụ bình thường, giáo dục đào tạo không chỉ được quan tâm bởi người mua và người cung cấp dịch vụ mà chịu sự quan tâm của toàn xã hội.

Từ quan điểm về chất lượng dịch vụ và dịch vụ đào tạo, có thể hiểu chất lượng dịch vụ đào tạo:

Là sự đáp ứng mục tiêu do nhà trường đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục 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.

Là sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng – chủ yếu là người học. Do đó, chất lượng dịch vụ đào tạo được đo lường bằng mức độ thỏa mãn, nhu cầu của người học. Tuy nhiên sự thỏa mãn và nhu cầu này không chỉ được đánh giá từ người học mà còn được đánh giá từ xã hội và đất nước, những người trực tiếp sử dụng nguồn nhân lực là người học. Người học sau khi tốt nghiệp ra trường được trang bị không chỉ là những kiến thức mà còn được trang bị đủ năng lực và sự tự tin để làm tốt công việc được giao, đáp ứng được nhu cầu của xã hội. Không phải bất biến mà luôn có sự đòi hỏi nâng cao để đáp ứng những nhu cầu đặt ra trong những điều kiện cụ thể hướng tới tương lai.

Theo tác giả Nguyễn Đức Chính (2002), hiện nay trên thế giới có 6 quan điểm về chất lượng dịch vụ đào tạo như sau:

(1) Chất lượng được đánh giá bằng "Đầu vào". Một số nước phương Tây có quan điểm cho rằng "Chất lượng một trường phụ thuộc vào chất lượng hay số lượng

đầu vào của thị trường đó". Quan điểm này được gọi là "quan điểm nguồn lực" có nghĩa là: **Nguồn lực = chất lượng.**

Theo quan điểm này, một trường tuyển được sinh viên giỏi, có đội ngũ cán bộ giảng dạy uy tín, có sự đầu tư tốt về cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại,…thì được xem là trường có chất lượng cao.

Thực tế, theo cách đánh giá này, quá trình đào tạo được xem là một "hộp đen", chỉ dựa vào sự đánh giá "đầu vào" và phỏng đoán chất lượng "đầu ra". Sẽ khó giải thích trường hợp một trường có nguồn lực "đầu vào" dồi dào nhưng chỉ có những hoạt động đào tạo hạn chế ; hoặc ngược lại, một trường có những nguồn lực khiêm tốn, nhưng đã cung cấp cho sinh viên một chương trình đào tạo hiệu quả.

(2) Chất lượng được đánh giá bằng "Đầu ra". Một quan điểm khác về chất lượng dịch vụ đào tạo cho rằng "đầu ra" của dịch vụ đào tạo có tầm quan trọng hơn nhiều so với "đầu vào" của quá trình đào tạo. "Đầu ra" chính là sản phẩm của dịch vụ đào tạo được thể hiện bằng mức độ hoàn thành công việc của sinh viên tốt nghiệp hay khả năng cung cấp các hoạt động đào tạo của trường đó. Tuy nhiên, quan điểm này chưa hoàn toàn phù hợp vì trong thực tế mối liên hệ này là có thực, cho dù đó không phải là quan hệ nhân quả. Một trường có khả năng tiếp nhận các sinh viên xuất sắc, không có nghĩa là sinh viên của họ sẽ tốt nghiệp loại xuất sắc. Hai là, cách đánh giá "đầu ra" của các trường rất khác nhau.

(3) Chất lượng được đánh giá bằng "Giá trị gia tăng". Quan điểm này cho rằng một trường có tác động tích cực tới sinh viên khi nó tạo ra được sự khác biệt trong sự phát triển về trí tuệ và cá nhân của sinh viên. " Giá trị gia tăng" được xác định bằng giá trị của "đầu ra" trừ đi giá trị của "đầu vào", kết quả thu được: là "giá trị gia tăng" mà trường đã đem lại cho sinh viên. Hạn chế của quan điểm này là khó có thể thiết kế một thước đo thống nhất để đánh giá chất lượng "đầu vào" và "đầu ra" để tìm ra được hiệu số của chúng và đánh giá chất lượng của trường đó.

(4) Chất lượng được đánh giá bằng "Giá trị học thuật". Đây là quan điểm truyền thống của nhiều trường ở phương Tây, chủ yếu dựa vào sự đánh giá của các

chuyên gia về năng lực học thuật của đội ngũ cán bộ giảng dạy trong từng trường, trong quá trình thẩm định công nhận chất lượng dịch vụ đào tạo. Điểm yếu của cách tiếp cận này là, liệu có thể đánh giá được năng lực chất xám của đội ngũ cán bộ giảng dạy và nghiên cứu khi xu hướng chuyên ngành hoá ngày càng sâu, phương pháp luận ngày càng đa dạng.

(5) Chất lượng được đánh giá bằng "Văn hoá tổ chức riêng". Quan điểm này dựa trên nguyên tắc các trường tự tạo ra được "Văn hoá tổ chức riêng" hỗ trợ cho quá trình liên tục cải tiến chất lượng. Quan điểm này bao hàm cả các giả thiết về bản chất của chất lượng và bản chất của tổ chức. Quan điểm này được mượn từ lĩnh vực công nghiệp và thương mại nên khó có thể áp dụng trong lĩnh vực dịch vụ đào tạo.

(6) Chất lượng được đánh giá bằng "Kiểm toán". Quan điểm này xem trọng quá trình bên trong nội lực của trường và nguồn thông tin cung cấp cho việc ra quyết định. Nếu kiểm toán tài chính xem xét các tổ chức có duy trì chế độ sổ sách tài chính hợp lý không, thì kiểm toán chất lượng quan tâm xem các trường có thu thập đủ thông tin phù hợp và những người ra quyết định có đủ thông tin cần thiết hay không, quá trình thực hiện các quyết định về chất lượng có hợp lý và hiệu quả không. Quan điểm này cho rằng nếu một cá nhân có đủ thông tin cần thiết thì có thể có được các quyết định chính xác, và chất lượng dịch vụ đào tạo được đánh giá qua quá trình thực hiện, còn "Đầu vào" và "Đầu ra" chỉ là các yếu tố phụ.

Như vậy, để đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo đòi hỏi phải xem xét đến nhiều yếu tố trong hoạt động giáo dục. Firdaus (2005) đã xây dựng nên thang đo HEDPERF để đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo.

1.2. Một số mô hình đo lường chất lượng dịch vụ

1.2.1.1. Mô hình SERVQUAL

Mô hình SERVQUAL (Parasuraman et al,. 1985) được xây dựng trên quan điểm chất lượng dịch vụ cảm nhận là sự so sánh giữa các giá trị kỳ vọng và các giá trị khách hàng cảm nhận được.

Thang đo SERVQUAL theo Parasuraman (1988) là một trong những công cụ chủ yếu dùng để đánh giá chất lượng dịch vụ, ông cho rằng SERVQUAL là thang đo đạt độ tin cậy và giá trị. Thang đo này có thể áp dụng trong các loại hình dịch vụ khác nhau như nhà hàng, khách sạn, bệnh viện, trường học, các hãng hàng không, du lịch, vv... Thang đo SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên sự cảm nhận bởi chính các khách hàng sử dụng dịch vụ và bất kỳ dịch vụ nào, chất lượng dịch vụ cảm nhận bởi khách hàng có thể hình thành 10 thành phần, đó là:

1. **Tin cậy** (reliability): nói lên khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay lần đầu tiên.
2. **Đáp ứng** (Responsiveness): nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp các dịch vụ cho khách hàng.
3. **Năng lực phục vụ** (Competence): Nói lên trình độ chuyên môn để thực hiện dịch vụ. Khả năng phục vụ biểu hiện khi nhân viên tiếp xúc với khách hàng, nhân viên trực tiếp thực hiện dịch vụ, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin liên quan cần thiết cho việc phục vụ khách hàng.
4. **Tiếp cận** (access): liên quan đến việc tạo mọi điều kiện dễ dàng cho khách hàng trong việc tiếp cận với dịch vụ như rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng, địa điểm phục vụ và giờ mở cửa thuận lợi cho khách hàng.
5. **Lịch sự** (Courtesy): nói lên tính cách phục vụ niềm nở, tôn trọng và thân thiện với khách hàng của nhân viên.
6. **Thông tin** (Communication): liên quan đến việc giao tiếp, thông đạt cho khách hàng bằng ngôn ngữ mà họ (khách hàng) hiểu biết dễ dàng và lắng nghe về những vấn đề liên quan đến họ như giải thích dịch vụ, chi phí, giải quyết khiếu nại thắc mắc.
7. **Tin nhiệm (Credibility):** khả năng tạo lòng tin cho khách hàng, làm cho khách hàng tin cậy vào công ty. Khả năng này thể hiện qua tên tuổi và tiếng tăm của công ty, nhân cách của nhân viên phục vụ giao tiếp trực tiếp với khách hàng.

8. **An toàn** (Security): liên quan đến khả năng bảo đảm sự an toàn cho khách hàng, thể hiện qua sự an toàn về vật chất, tài chính, cũng như bảo mật thông tin.

9. **Hiểu biết khách hàng** (Understanding customer): thể hiện qua khả năng hiểu biết và nắm bắt nhu cầu của khách hàng thông qua việc tìm hiểu những đòi hỏi của khách hàng, quan tâm đến cá nhân họ và nhận dạng được KH thường xuyên.

10. **Phương tiện hữu hình** (Tangibles): thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị hỗ trợ cho dịch vụ.

Khi bộ thang đo SERVQUAL được công bố đã có những tranh luận về vấn đề là thang đo này bao quát hầu hết mọi khía cạnh của dịch vụ, tuy nhiên làm thế nào để đo lường chất lượng dịch vụ tốt nhất? Khoảng hai thập kỷ sau đó, nhiều nhà nghiên cứu đã nỗ lực chứng minh tính hiệu quả của bộ thang đo SERVQUAL nhằm đo lường sự cảm nhận về dịch vụ thông qua 22 biến quan sát của 5 nhân tố:

1. **Sự tin cậy (Reliability):** thể hiện khả năng thực hiện một dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn.

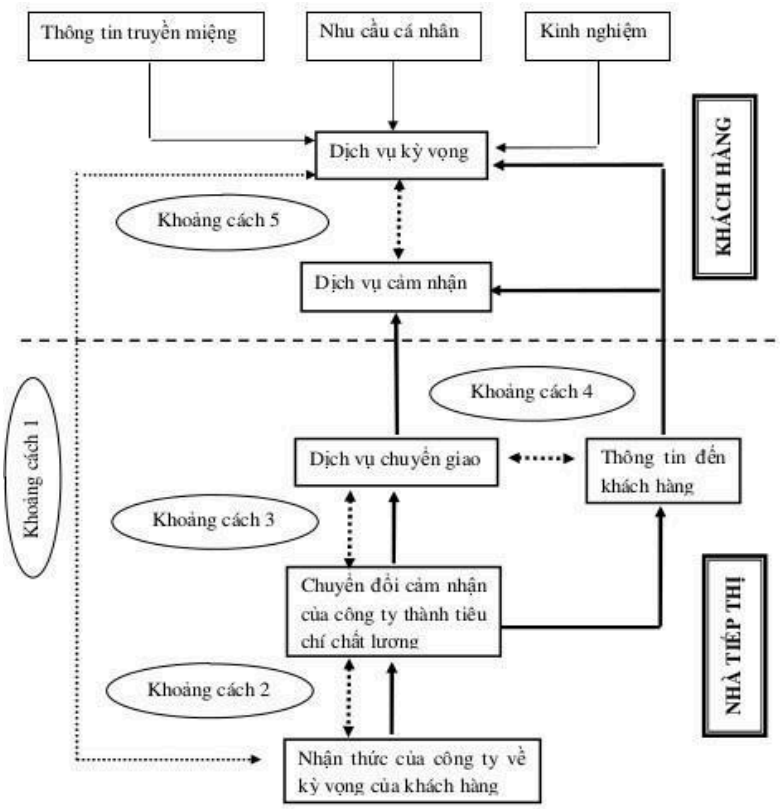
2. **Sự đảm bảo (Assurance):** nhằm xây dựng lòng tin của khách hàng thông qua sự chuyên nghiệp, thái độ lịch sự, tôn trọng khách hàng, khả năng giao tiếp và thái độ quan tâm làm những điều tốt nhất cho khách hàng

3. **Yếu tố hữu hình (Tangibility):** vẻ ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, trang phục nhân viên, những vật dụng và những tài liệu dùng cho việc thông tin liên lạc.

4. **Sự cảm thông (Empathy):** đề cập đến phong cách phục vụ của nhân viên thông qua việc quan tâm, chú ý đến khách hàng, hết lòng tìm hiểu nhu cầu của khách hàng và tạo cảm giác yên tâm, an toàn cho khách hàng.

5. **Độ phản hồi (Response):** thể hiên sự sốt sắng giúp đỡ khách hàng và nhanh chóng khắc phục sự cố khi có sai sót hoặc tình huống bất ngờ xảy ra.

Cho đến nay, mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVQUAL được xem là môt hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ cụ thể và chi tiết với việc đưa ra mô hình 5 khoảng cách trong chất lượng dịch vụ.



Hình 1.1. Mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1985)

Khoảng cách [1]: Là sai biệt giữa kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận của nhà cung cấp dịch vụ về kỳ vọng đó. Sự diễn dịch kỳ vọng của khách hàng khi không hiểu thấu đáo các đặc trưng chất lượng dịch vụ, đặc trưng khách hàng tạo ra sai biệt này.

Khoảng cách [2]: được tạo ra khi nhà cung cấp gặp các khó khăn, trở ngại khách quan lẫn chủ quan khi chuyển các kỳ vọng được cảm nhận sang các tiêu chí chất lượng cụ thể và chuyển giao chúng đúng như kỳ vọng. Các tiêu chí này trở thành các thông tin tiếp thị đến khách hàng.

Khoảng cách [3]: hình thành khi nhân viên chuyển giao dịch vụ cho khách hàng không đúng các tiêu chí đã định. Vai trò nhân viên giao dịch trực tiếp rất quan trọng trong tạo ra chất lượng dịch vụ.

Khoảng cách [4]: là sai biệt giữa dịch vụ chuyển giao và thông tin mà khách hàng nhận được. Thông tin này có thể làm tăng kỳ vọng nhưng có thể làm giảm

chất lượng dịch vụ cảm nhận khi khách hàng không nhận đúng những gì đã cam kết.

Khoảng cách [5]: hình thành từ sự khác biệt giữa chất lượng cảm nhận và chất lượng kỳ vọng khi khách hàng tiêu thụ dịch vụ, chất lượng dịch vụ chính là khoảng cách thứ năm. Khoảng cách này phụ thuộc vào 4 khoảng cách trước.

Thang đo SERVQUAL gồm 2 phần, mỗi phần có 22 phát biểu. Phần thứ nhất nhằm xác định kỳ vọng của khách hàng đối với loại dịch vụ của một doanh nghiệp nào đó (không quan tâm đến một doanh nghiệp cụ thể). Phần thứ hai nhằm xác định cảm nhận của khách hàng đối với việc thực hiện dịch vụ cụ thể của doanh nghiệp khảo sát. Sau đó, kết quả đạt được là nhận ra các khoảng cách giữa cảm nhận khách hàng về chất lượng dịch vụ do doanh nghiệp thực hiện và kỳ vọng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ đó. Cụ thể được thể hiện như sau:

Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận – Giá trị kỳ vọng

1.2.1.2. Mô hình SERVPERF

Parasuraman và cộng sự khẳng định rằng SERVQUAL là một dụng cụ đo lường chất lượng dịch vụ tin cậy và chính xác (Parasuraman và cộng sự, 1988; 1991; 1993) và thang đo này đã được sử dụng rộng rãi (Buttle, 1996; Robinson,1999).

Tuy nhiên, việc sử dụng mô hình chất lượng và khoảng cách làm cơ sở cho việc đánh giá chất lượng dịch vụ cũng có nhiều tranh luận (Carmen, 1990; Babakus & Boller, 1992; Cronin & Taylor, 1992). Cronin và Taylor (1992) đã khắc phục và cho ra đời mô hình với mô hình SERVPERF, cho rằng mức độ cảm nhận của khách hàng đối với sự thực hiện dịch vụ của doanh nghiệp phản ánh tốt nhất chất lượng dịch vụ.

Theo mô hình SERVPERF thì: **Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận**

Kết luận này đã được đồng tình bởi các tác giả khác như Lee và cộng sự (2000), Brady và cộng sự (2002).

Bộ thang đo SERVPERF cũng sử dụng 22 biến quan sát với 05 nhân tố tương tự như phần hỏi về cảm nhận của khách hàng trong mô hình SERVQUAL, tuy nhiên bỏ qua phần hỏi về kỳ vọng. 05 nhân tố cơ bản, đó là:

1. **Yếu tố hữu hình (Tangibility):** thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ.
2. **Tin cậy (Reliability):** nói lên khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay lần đầu tiên.
3. **Đáp ứng (Responsiveness):** nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ cho khách hàng.
4. **Sự đảm bảo (Assurance):** thể hiện những phẩm chất của nhân viên sẽ tạo lòng tin cho khách hàng: sự chuyên nghiệp, lịch sự, kính trọng khách hàng.
5. **Cảm thông (Empathy):** thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng cá nhân khách hàng.

Sau nhiều nghiên cứu kiểm định ứng dụng, SERVPERF được thừa nhận như một thang đo có giá trị lý thuyết cũng như thực tiễn.

1.2.1.3. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ giáo dục/đào tạo (HEDPERF)

Vào năm 2005, Firdaus đã xây dựng mô hình HEDPERF (Higher Education Performance), đây là mô hình mới trong đo lường chất lượng dịch vụ dành cho lĩnh vực giáo dục. Firdaus xây dựng thang đo HEDPERF bằng cách so sánh với thang đo SERVPERF để biết được những thuận lợi và bất lợi của mỗi công cụ. Firdaus (2005) cho rằng, kết quả nghiên cứu này rất quan trọng bởi vì các nghiên cứu trước đây đưa ra thang đo giống như đo lường chất lượng dịch vụ chung, vì thế nó không hoàn toàn đầy đủ để đánh giá chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực giáo dục. Hơn nữa, các nghiên cứu trước đây bị hạn chế do quá nhấn mạnh đến phương diện học thuật mà ít quan tâm đến phương diện phi học thuật.

Firdaus (2005) đã đưa ra thang đo HEDPERF có 41 biến quan sát với 06 nhân tố:

1. **Phương diện phi học thuật (Non-academic aspects):** đề cập đến nhiệm vụ của CB-NV ở văn phòng của nhà trường trong việc giải quyết và hỗ trợ sinh viên hoàn thành nghĩa vụ học tập.

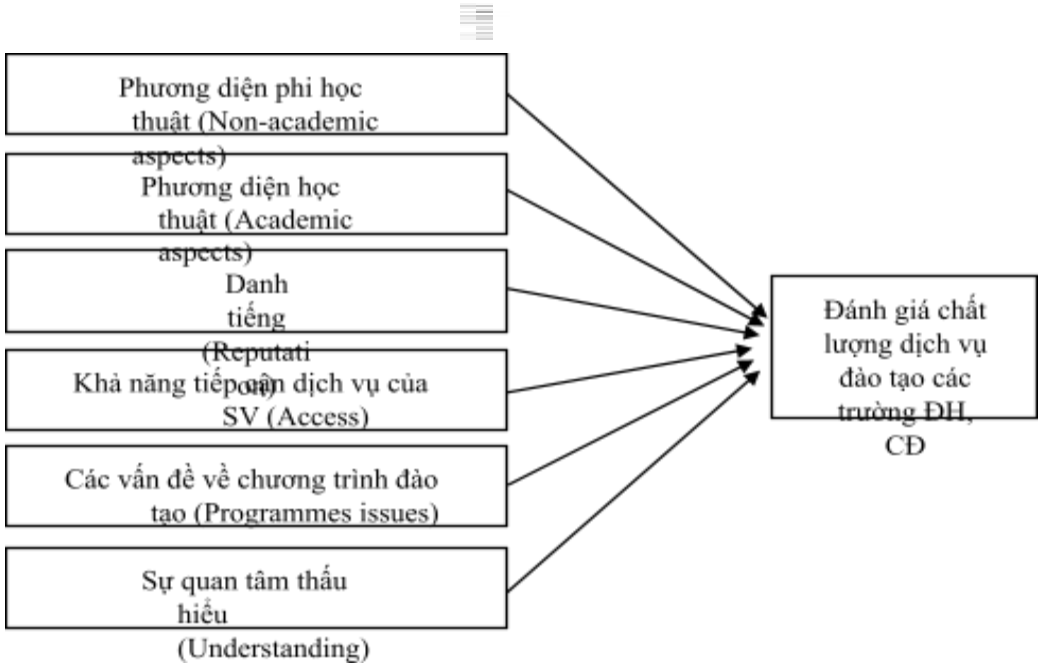
2. **Phương diện học thuật (Academic aspects):** đề cập đến trách nhiệm của đội ngũ giảng viên: trình độ, khả năng truyền đạt kiến thức cho sinh viên, nội dung, cách thiết kế bài giảng, trách nhiệm trực tiếp đào tạo sinh viên.

3. **Danh tiếng (Reputation):** nói lên tầm quan trọng của việc xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp của nhà trường: hình ảnh của nhà trường trong tư tưởng của sinh viên và các nhà sử dụng lao động.

4. **Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên (Access):** đề cập đến những vấn đề như khả năng tiếp cận các thông tin của sinh viên từ nhà trường: dễ liên lạc, nhanh chóng, kịp thời, tính sẵn sàng, chính xác và thuận tiện cho sinh viên.

5. **Các vấn đề về chương trình đào tạo (Programmes issues):** nhấn mạnh đến tầm quan trọng của việc cung cấp chương trình đào tạo/chuyên ngành đa dạng và uy tín với cấu trúc và đề cương linh hoạt, chuyên ngành đào tạo có đáp ứng được nhu cầu cấp thiết của thị trường lao động.

6. **Sự quan tâm thấu hiểu (Understanding):** nói lên việc thấu hiểu nhu cầu đặc biệt của sinh viên về các dịch vụ tư vấn và sức khỏe: mức độ gần gũi, thân thiện, cách tiếp cận giữa sinh viên với CB-GV-NV của nhà trường.



Hình 1.2. Mô hình HEDPERF đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo

Firdaus (2006) đã kiểm tra và so sánh hiệu quả tương đối giữa 3 mô hình HEDPERF, SERVPERF và SERVQUAL bằng cách khảo sát các sinh viên tại hệ thống giáo dục đại học Malaysia và phát hiện rằng mô hình HEDPERF điều chỉnh với 5 nhân tố là mô hình thích hợp nhất trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ ở lĩnh vực giáo dục. Mô hình điều chỉnh HEDPERF với 5 nhân tố, đó là: Phương diện phi học thuật (Non-academic aspect), Phương diện học thuật (Academic aspect), Danh tiếng (Reputation), Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên (Access) và Các vấn đề về chương trình đào tạo (Programmes issues).

1.3. Một số nghiên cứu trước đây về chất lượng dịch vụ đào tạo

Với quan điểm xem giáo dục như là một dịch vụ và sinh viên là một khách hàng, một người cộng sự thì vai trò của sinh viên ngày càng quan trọng hơn trong công cuộc nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.

Trong các quốc gia phát triển, chất lượng giáo dục của một trường được công nhận bởi việc trường đã được kiểm định chất lượng và thứ hạng của trường trong các Bảng xếp hạng thế giới. Trong hầu hết các quốc gia trên thế giới đều tồn tại ít nhất một tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục. Trên những mục tiêu và yêu cầu nhất định, các tổ chức kiểm định xây dựng những tiêu chí đánh giá để kiểm định chất lượng. Hiệp hội các trường ĐH, CĐ ở Vùng Đông Bắc Mỹ (NEASC) có 11

tiêu chuẩn kiểm định chất lượng; Tổ chức Đảm bảo chất lượng của Châu Âu (ENQA) có 15 tiêu chuẩn kiểm định chất lượng; Mạng lưới đảm bảo chất lượng của các trường hàng đầu Đông Nam Á (AUN-QA) có 11 tiêu chuẩn để kiểm định chất lượng trường ĐH và 18 tiêu chuẩn kiểm định chất lượng chương trình đào tạo (trong đó TC13: sinh viên đánh giá môn học).

Ở Việt Nam, Chính phủ đang chủ trương đổi mới cơ bản, toàn diện giáo dục đại học Việt Nam giai đoạn 2010-2020, quyết tâm xây dựng một số trường đại học, cao đẳng đẳng cấp quốc tế; thực hiện đổi mới quản lý giáo dục, trong đó kiểm định chất lượng đào tạo được sử dụng như một công cụ quan trọng để khuyến khích tất cả các cơ sở giáo dục đại học, cao đẳng, kể cả các cơ sở TCCN, nâng cao chất lượng giáo dục thông qua việc phấn đấu đạt các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ đào tạo. Bộ GD&ĐT đã ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học theo Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 12 năm 2007, được sửa đổi, bổ sung bởi: Thông tư số 37/2012/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 10 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học; Quyết định số 66/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường cao đẳng; Quyết định số 67/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường trung cấp chuyên nghiệp, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2013. Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường ĐH, CĐ được ban hành làm công cụ để trường ĐH, CĐ tự đánh giá nhằm không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo và để giải trình với các cơ quan chức năng, xã hội về thực trạng chất lượng đào tạo; để cơ quan chức năng đánh giá và

công nhận trường ĐH, CĐ đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục; để người học có cơ sở lựa chọn trường và nhà tuyển dụng lao động tuyển chọn nhân lực. Tiêu chuẩn đánh giá gồm 10 tiêu chí được nêu cụ thể như sau:

- Tiêu chuẩn [1]: Sứ mạng và mục tiêu của trường ĐH, CĐ.
- Tiêu chuẩn [2]: Tổ chức và quản lý.
- Tiêu chuẩn [3]: Chương trình đào tạo.
- Tiêu chuẩn [4]: Hoạt động đào tạo.
- Tiêu chuẩn [5]: Đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên và nhân viên.
- Tiêu chuẩn [6]: Người học.
- Tiêu chuẩn [7]: Nghiên cứu khoa học, ứng dụng, phát triển và chuyển giao công nghệ.
- Tiêu chuẩn [8]: Hoạt động hợp tác quốc tế.
- Tiêu chuẩn [9]: Thư viện, trang thiết bị học tập và cơ sở vật chất khác.
- Tiêu chuẩn [10]: Tài chính và quản lý tài chính.

Do đó, việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo đã trở thành công việc tất yếu của mọi quốc gia nhằm tạo ra một môi trường học tập đẳng cấp đáp ứng được nhu cầu người học và xã hội.

1.3.1. Một số nghiên cứu trên thế giới:

Chua (2004) đã nghiên cứu đánh giá chất lượng đào tạo theo những quan điểm khác nhau bao gồm: sinh viên, phụ huynh, người sử dụng lao động và giảng viên. Kết quả nghiên cứu cho thấy hầu hết các thành phần của Servqual thì sinh viên, người lao động và giảng viên là có sự khác biệt về cảm nhận và kỳ vọng xuất hiện ở hai thành phần phương tiện hữu hình và năng lực phục vụ. Tuy nhiên kích thước mẫu này không lớn lắm.

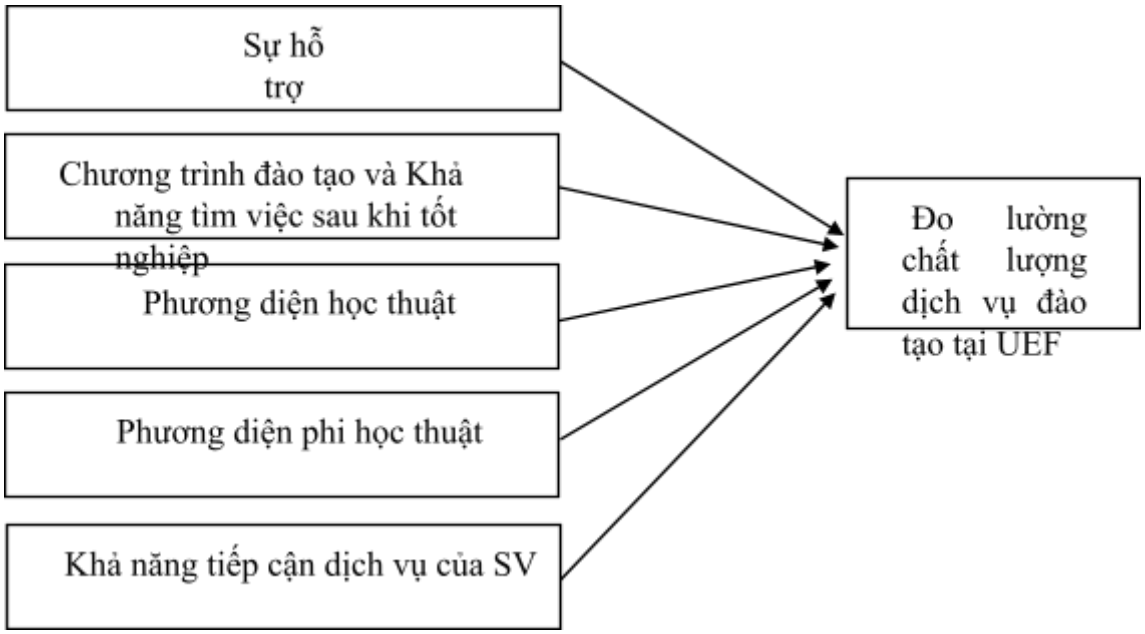
Sherry C. et al. (2004) đã thực hiện nghiên cứu đo lường kỳ vọng và cảm nhận của sinh viên trong nước và nước ngoài về Học viện Công nghệ UNITEC, Auckland, New Zealand với thang đo SERVQUAL 5 nhân đố gồm 20 biến quan sát. Kết quả cho thấy thang đo đạt độ tin cậy, các khoảng cách giữa cảm nhận và kỳ

vọng của 5 nhân tố điều âm và có ý nghĩa thống kê, điều này có nghĩa là UNITEC còn nhiều việc phải làm để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo. Trong khi chất lượng kỳ vọng của sinh viên trong nước và bản xứ khác nhau không đáng kể, thì chất lượng cảm nhận của sinh viên nước ngoài thấp hơn rất nhiều. Do đó, sinh viên nước ngoài có khoảng cách cảm nhận–kỳ vọng lớn hơn, trong đó, khoảng cách đáng kể nhất là thuộc về các nhân tố cảm thông, năng lực phục vụ và khả năng đáp ứng.

Ashim Kayastha (2011), trường đại học Webster, Thái Lan đã thực hiện một nghiên cứu về sự hài lòng của học viên là A study of graduate student satisfaction towards service quality of universities in Thailand – Một nghiên cứu về sự hài lòng của học viên sau đại học đối với chất lượng dịch vụ của các trường đại học ở Thái Lan. Mô hình nghiên cứu ban đầu, dựa trên mô hình HEDPERF điều chỉnh của Firdaus, 2006 và thêm 2 nhân tố từ nghiên cứu của Afjal et al., 2009, gồm 7 nhân tố: Phương diện phi học thuật, Phương diện học thuật, Thiết kế, Phương pháp và đánh giá, Quy mô lớp học, Các vấn đề về chương trình, Danh tiếng, Tiếp cận. Sinh viên sau đại học thể hiện mức độ hài lòng của mình theo thang đo bậc 5 với 1 là "Rất không đồng ý" đến 5 là "Rất đồng ý". Kết quả nghiên cứu với 303 mẫu cho thấy, sinh viên sau đại học tạm thời hài lòng với chất lượng dịch vụ đào tạo: Phương diện phi học thuật (3.6512), Phương diện học thuật (3.9897), Thiết kế, Phương pháp và đánh giá (3.6977), Quy mô lớp học (3.9516), các vấn đề về chương trình (3.4843), Danh tiếng (3.6964), Tiếp cận (3.7855), Sự hài lòng chung (3.92). Sau khi phân tích hồi qui đa biến, có 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên sau đại học với mức độ tác động theo thứ tự là : Danh tiếng (Beta = 0.607), Phương diện học thuật (Bata = 0.329), Phương diện phi học thuật (Beta = 0.206), Tiếp cận (Beta = 0.183) và Quy mô lớp học (Beta = 0.138). Hạn chế của nghiên cứu này là chỉ khảo sát một số sinh viên tại các trường ĐH ở trong và gần Bangkok với kích thước mẫu 303 nên tính đại diện chưa cao. Đồng thời, bảng khảo sát là tiếng Anh cũng là một hạn chế của đề tài.

1.3.2. Một số nghiên cứu ở trong nước:

Nhiêu Hoàng Tuấn (2013) đã trình bày luận văn thạc sĩ với đề tài "Nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Kinh tế tài chính TPHCM (UEF), nghiên cứu sử dụng thang đo HEDPERF để đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo của UEF. Kết quả nghiên cứu với 333 mẫu khảo sát hợp lệ cho thấy thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo của UEF có 34 biến quan sát, tạo thành 5 nhân tố: Phương diện học thuật; Phương diện phi học thuật; Chương trình đào tạo và khả năng tìm việc làm sau khi tốt nghiệp; Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên; Sự hỗ trợ và thang đo sự hài lòng gồm 3 biến quan sát. Sau khi phân tích hồi quy cho thấy chỉ có 4 nhân tố là Phương diện học thuật; Chương trình đào tạo và khả năng tìm việc làm sau khi tốt nghiệp; Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên; Sự hỗ trợ có mối liên hệ đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên UEF. Kết quả có ý nghĩa trong thống kê, mô hình hồi quy phù hợp với dữ liệu thu thập. Trong 4 nhân tố có mối liên hệ với sự hài lòng của sinh viên, mức độ tác động của từng nhân tố đối với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo là khác nhau. Tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên là Sự hỗ trợ (do hệ số Beta = 0,274 lớn nhất); tiếp theo là Chương trình đào tạo và khả năng tìm việc làm sau khi tốt nghiệp (hệ số Beta = 0,225); kế đến là Phương diện học thuật (Beta = 0,219) và cuối cùng là Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên (Beta = 0,200). Hạn chế của nghiên cứu: chỉ tập trung khảo sát sinh viên hệ chính quy, chưa tập trung vào những sinh viên đã ra trường nên mức độ xác thực của đề tài chưa cao, nghiên cứu thực hiện trong thời gian ngắn nên có thể kết quả còn có thể thay đổi nhiều.



Hình 1.3. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo tại UEF

(Nguồn: tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn, 2013)

Võ Nguyên Vũ (2015) đã nghiên cứu đề tài " Đánh giá sự hài lòng của sinh viên trường Cao đẳng Văn hóa nghệ thuật và Du lịch Sài Gòn đối với chất lượng dịch vụ đào tạo, nghiên cứu sử dụng thang đo HEDPERF để đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo. Kết quả nghiên cứu với 287 mẫu khảo sát hợp lệ cho thấy thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo của Cao đẳng Văn hóa nghệ thuật và Du lịch Sài Gòn có 28 biến quan sát, tạo thành 6 nhân tố: Công việc của nhân viên văn phòng; Đội ngũ giảng viên; Danh tiếng nhà trường; Khả năng tiếp cận của sinh viên; Chương trình đào tạo; Sự quan tâm thấu hiểu sinh viên. Qua quá trình khảo sát và phân tích hồi quy cho thấy nghiên cứu chỉ chấp nhập 27 biến quan sát (loại 1 biến trong nhân tố Chương trình đào tạo) với 6 nhân tố đều liên quan việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên Cao đẳng Văn hóa nghệ thuật và Du lịch Sài Gòn. Kết quả có ý nghĩa trong thống kê, kiểm định bằng mô hình hồi quy cho thấy sự hài lòng chịu tác động dương của các thành phần: Công việc của nhân viên văn phòng; đội ngũ giảng viên; danh tiếng nhà trường; khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên; chương trình đào tạo; sự quan tâm thấu hiểu sinh viên là phù hợp với dữ liệu thu thập (phân tích nhân tố cho phương sai 62,3%, hệ số Cronbach's Alpha của thành phần khá cao
> 0,7). Trong đó, đội ngũ giảng viên có tác động mạnh nhất đối với sự hài lòng về

chất lượng dịch vụ đào tạo của trường (hệ số Beta = 0,340); tiếp theo là nhân tố chương trình đào tạo (Beta = 0,302); tương tự được xếp theo thứ tự nhân tố công việc của nhân viên văn phòng trong nhà trường (Beta = 0,182); danh tiếng nhà trường (Beta = 0,171); Sự quan tâm thấu hiểu sinh viên (Beta = 0,149); và cuối cùng thấp nhất là nhân tố khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên (Beta = 0,090). Tuy nhiên, nghiên cứu này còn nhiều hạn chế: nghiên cứu thực hiện chọn mẫu thuận tiện, phi xác suất theo các khối chuyên ngành học tại trường Cao đẳng Văn hóa nghệ thuật và Du lịch Sài Gòn nên mức độ tổng quát hóa chưa cao. Ngoài ra, kết quả nghiên cứu cho thấy mô hình nghiên cứu ảnh hưởng chất lượng dịch vụ đào tạo của Cao đẳng đến sự hài lòng của sinh viên giải thích được 84% biến thiên của sự hài lòng (R^2 điều chỉnh = 84%), do vậy các nghiên cứu tiếp theo cần khảo sát thêm những nhân tố khác ngoài 06 nhân tố mà nghiên cứu đã đạt được, ví dụ như: quy mô lớp học; nội quy bài giảng; giáo trình;…

Đào Thị Tuyết Mai (2015) với nghiên cứu đề tài "Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của các trường đại học kỹ thuật tại TPHCM, nghiên cứu sử dụng các phương pháp phân tích: thống kê mô tả, kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) để xây dựng và đánh giá thang đo. Kết quả nghiên cứu với 382 mẫu khảo sát thu thập tại 4 trường đại học trên địa bàn TPHCM cho thấy có 27 biến quan sát gồm 5 nhân tố: Cơ sở vật chất; Đội ngũ giảng viên; Chương trình đào tạo; Công tác quản lý đào tạo; Văn hóa nhà trường và Hình ảnh nhà trường. Dựa vào hệ số Beta chuẩn hóa, mức độ quan trọng của các nhân tố đối với sự hài lòng của sinh viên đã được xác định. Theo thống kê mô tả, 5 nhân tố được sắp xếp thứ tự từ quan trọng nhất và giảm dần: Văn hóa nhà trường (Beta = 0,286); Hình ảnh nhà trường (Beta = 0,282); Công tác quản lý đào tạo (Beta = 0,254); Chương trình đào tạo (Beta = 0,160) và Đội ngũ giảng viên (Beta = 0,154). Tuy nhiên đề tài còn nhiều hạn chế về thời gian, khả năng nghiên cứu chỉ dừng lại ở mức độ khảo sát ý kiến đánh giá của nhóm đối tượng là sinh viên theo học ở 4 trường đại học kỹ thuật mà không thể khảo sát ở

toàn bộ các trường đại học kỹ thuật TPHCM. Vì vậy, công tác nghiên cứu cần được tiến hành rộng và thường xuyên để nắm bắt được nhu cầu của sinh viên kịp thời cải tiến dịch vụ tốt hơn.

Qua những nghiên cứu trên, ta thấy được chất lượng dịch vụ đào tạo là khác nhau đối với từng trường, từng đối tượng khảo sát và việc nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo là điều rất cần thiết và không thể thiếu yếu tố sinh viên tham gia vào. Việc khác nhau này phụ thuộc chủ yếu vào chất lượng dịch vụ đào tạo mà trường đó cung cấp cho đối tượng mà mình phục vụ. Vì vậy, mỗi trường cần phải thường xuyên tiến hành khảo sát tình hình chất lượng dịch vụ đào tạo của cơ sở mình để từng bước tìm ra được các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo phù hợp với thực tế của đơn vị mình và Cao đẳng Viễn Đông cũng là một trường hợp không thể ngoại lệ nhằm đáp ứng kỳ vọng của đối tượng mà Cao đẳng Viễn Đông đang phục vụ.

1.4. Mô hình nghiên cứu và các giả thiết nghiên cứu

Dựa trên nền tảng nghiên cứu của Firdaus (2005) kết hợp với những đặc điểm tương đồng về phạm vi nghiên cứu tại trường UEF (trích trang 27 tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn, 2013) với trường Cao đẳng Viễn Đông có những đặc trưng giống nhau:

- Đều thuộc hệ thống trường Ngoài công lập.

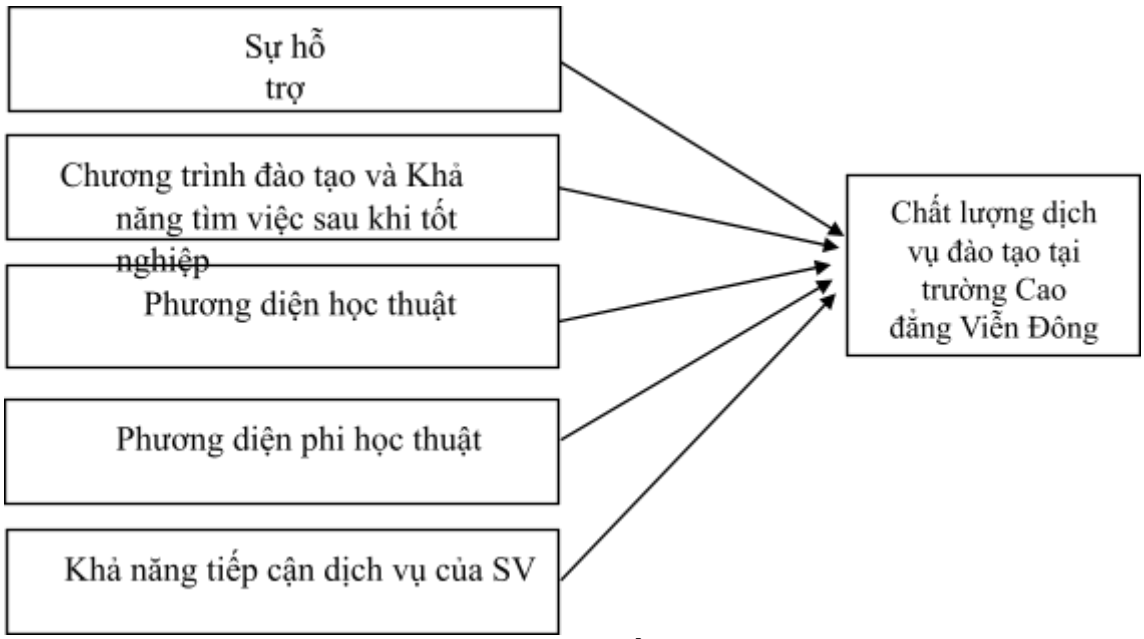
-Được thành lập vào thời điểm bối cảnh đẩy mạnh việc thực hiện chủ trương xã hội hóa giáo dục của Đảng và chính phủ Việt Nam: Cao đẳng Viễn Đông thành lập theo Quyết định số 321/QĐ-BGDĐT ngày 17/01/2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo; UEF được thành lập theo Quyết định số 1272 ngày 24/09/2007 của Thủ tướng chính phủ.

-Đều có định hướng mục tiêu đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng nhu cầu của xã hội cũng như quá trình hội nhập.

-Đại học UEF cũng có hệ đào tạo là Cao đẳng chính quy giống Cao đẳng Viễn Đông.

Căn cứ vào những đặc điểm nêu trên kết hợp với những yêu cầu của Bộ GD&ĐT về kiểm định chất lượng đào tạo tại các cơ sở giáo dục ĐH, CĐ theo Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo, tác giả đề xuất sử dụng kết quả mô hình nghiên cứu mà tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn (2013) đã thực hiện với 5 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông là: Phương diện học thuật; Phương diện phi học thuật; Chương trình đào tạo và khả năng tìm việc làm sau khi tốt nghiệp; Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên; Sự hỗ trợ.

Mô hình nghiên cứu của đề tài được hình thành và trình bày ở Hình 2.2 dựa trên kết quả nghiên cứu của Nhiêu Hoàng Tuấn (2013).



Hình 1.4. Mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông TPHCM (đề xuất)

Trong đó, 34 biến quan sát thuộc 5 nhóm nhân tố và 3 biến phụ thuộc của nhân tố Sự hài lòng của sinh viên được xác định bởi tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn (2013) xem tại Phụ lục 1.

-***Sự hỗ trợ:*** là các vấn đề liên quan đến trang thiết bị cơ sở vật chất, quy mô lớp học, giờ giấc học tập và các dịch vụ hỗ trợ khác như: y tế, phương tiện di chuyển, các hoạt động thể dục, thể thao,…

Nhân tố Sự hỗ trợ gồm 04 biến quan sát.

-***Chương trình đào tạo và khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp:*** là các vấn đề liên quan đến nội dung chương trình đào tạo có đáp ứng được nhu cầu xã hội hay không?, các chương trình đào tạo hỗ trợ kỹ năng cho sinh viên, công tác quan hệ doanh nghiệp để hỗ trợ việc làm cho sinh viên sau khi tốt nghiệp,…

Nhân tố Chương trình đào tạo và khả năng tìm việc làm sau khi tốt nghiệp gồm 06 biến quan sát.

-***Phương diện học thuật:*** là các vấn đề liên quan đến chất lượng của đội ngũ giảng viên: kinh nghiệm, phương pháp giảng dạy, sự nhiệt tình chu đáo, thái độ, khả năng truyền đạt,…

Nhân tố Phương diện học thuật gồm 12 biến quan sát.

-***Phương diện phi học thuật:*** là các vấn đề liên quan đến chất lượng, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên nhà trường.

Nhân tố Phương diện phi học thuật của sinh viên gồm 8 biến quan sát.

-***Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên:*** là các vấn đề liên quan đến thông tin và hình thức liên lạc, kết nối giữa nhà trường, giảng viên và sinh viên

Nhân tố Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên gồm 4 biến quan sát.

-Mặc dù đề tài không nghiên cứu về việc đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Viễn Đông nhưng để hiểu rõ hơn về thực trạng của chất lượng dịch vụ đào tạo của trường từ sinh viên, tác giả đề xuất sử dụng thêm nhân tố ***Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo*** gồm 3 biến quan sát để làm rõ hơn phần phân tích thực trạng, 3 biến quan sát được sử dụng từ kết quả của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn, xem tại Phụ lục 1.

Tóm tắt chương 1:

Chương 1 đã trình bày cụ thể các cơ sở lý thuyết có liên quan đến đề tài, một số nghiên cứu trong và ngoài nước có trước cũng được tham khảo và trình bày tóm tắt như một dẫn chứng điển hình. Đặc biệt, chương 1 đã đề xuất được mô hình nghiên cứu phù hợp với nội dung của đề tài từ việc sử dụng kết quả nghiên cứu của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn (2013). Việc khẳng định sử dụng mô hình của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn sẽ được phân tích chi tiết ở chương 2 cũng như phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại cao đẳng Viễn Đông từ thang đo của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn.

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CỦA CAO ĐẲNG VIỄN ĐÔNG

2.1. Tổng quan về trường cao đẳng viễn đông

Tên trường: Trường Cao đẳng Viễn Đông Tên

tiếng Anh: Vien Dong College

Địa chỉ:

-Cơ sở chính: Lô 2, Công viên phần mềm Quang Trung, Phường Tân Chánh Hiệp, Quận 12, TPHCM.

- Cơ sở 2: 164 Nguyễn Đình Chính, Phường 11, Quận Phú Nhuận, TPHCM.
- Cơ sở 3: 357 Lê Hồng Phong, Phường 11, Quận 10, TPHCM.

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Trường Cao đẳng Viễn Đông là một trường ngoài công lập được thành lập theo Quyết định số 321/QĐ-BGDĐT ngày 17/01/2007 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT. Trường được thành lập trong bối cảnh Đảng và Chính phủ Việt Nam đẩy mạnh việc thực hiện chủ trương xã hội hóa giáo dục.

Ngay từ ngày đầu thành lập trường Cao đẳng Viễn đông đã được Bộ Giáo dục và Đào tạo cho phép :

+ Đào tạo 6 ngành Cao đẳng theo các Quyết định trong năm 2007 và Quyết định số 5848/QĐ-BGDĐT ngày 16 tháng 12 năm 2010 về chuyển đổi ngành đào tạo trình độ cao đẳng, đại học theo Thông tư số 14/2010/TT-BGDĐT ngày 27 tháng 4 năm 2010 của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Các ngành đào tạo khi mới thành lập: Cơ khí, Điện - Điện tử, Ô tô, Tin học ứng dụng, Quản trị kinh doanh, Kế toán.

+ Đào tạo 6 ngành TCCN theo Quyết định số 2478/QĐ-BGDĐT ngày 16 tháng 05 năm 2007: Quản lý doanh nghiệp, Kế toán doanh nghiệp, Tài chính_Ngân hàng, Bảo trì và sửa chữa thiết bị cơ khí, Điện công nghiệp và dân dụng, Tin học ứng dụng.

Qua thời gian sau này với sự đầu tư về cơ sở vật chất, liên kết quốc tế và đội ngũ giảng viên:

+ Nhà trường mở thêm các ngành đào tạo 2 ngành Tài chính – Ngân hàng và ngành Tiếng Anh trình độ cao đẳng, hệ chính quy theo Quyết định số 6035/QĐ-BGDĐT ngày 29 tháng 11 năm 2011.

+ Đào tạo liên thông từ trình độ trung cấp lên trình độ cao đẳng ngành Kế toán và Tin học ứng dụng theo Quyết định số 425/BGDĐT-GDĐH ngày 27 tháng 01 năm 2011.

+ Đào tạo liên thông từ trình độ trung cấp lên trình độ cao đẳng ngành Quản trị kinh doanh và Tài chính – Ngân hàng theo Quyết định số 9500/BGDĐT-GDĐH ngày 20 tháng 12 năm 2011.

+ Đào tạo liên thông từ trình độ trung cấp nghề lên trình độ cao đẳng ngành Quản trị kinh doanh, Kế toán và Tin học ứng dụng Quyết định số 2204/BGDĐT- GDĐH ngày 13 tháng 04 năm 2012.

+ Liên kết đào tạo du học Mỹ chương trình 1 + 3 và 2 + 2 với Trường Đại học công lập Valdosta, bang Georgia, Hoa Kỳ theo Quyết định số 3363/QĐ-BGDĐT ngày 29 tháng 08 năm 2012.

+ Ngoài ra, trường Cao đẳng Viễn Đông còn được Tổng cục dạy nghề, Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội xem xét và cấp Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động dạy nghề số 36/2011/GCN-ĐKHĐDN ngày 20 tháng 06 năm 2011 cho phép đào tạo 5 nghề: Kế toán doanh nghiệp, Quản trị doanh nghiệp vừa và nhỏ, Trắc địa công trình, Công nghệ thông tin (ứng dụng phần mềm) và Quản trị mạng máy tính.

Từ năm 2013 đến 2014, trường tiếp tục được quan tâm đến việc không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo theo hướng chiều sâu, tiếp tục phát triển cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên, mạnh dạn thay đổi chương trình đào tạo nhằm gắn sinh viên với nghề nghiệp thực tế,… Trường tiếp tục phát triển quy mô đào tạo gắn với việc đầu tư mở thêm 5 ngành mới: ngành Quản trị văn phòng trình độ cao đẳng, hệ chính quy theo Quyết định số 08/QĐ-BGDĐT ngày 2 tháng 1 năm 2013; ngành Điều dưỡng trình độ cao đẳng, hệ chính quy theo Quyết định số 1613/QĐ-BGDĐT ngày 9 tháng 5 năm 2013; ngành Công nghệ kỹ thuật Xây dựng, Thiết kế đồ họa và

ngành Truyền thông và Mạng máy tính trình độ cao đẳng, hệ chính quy theo Quyết định số 3431/QĐ-BGDĐT ngày 5 tháng 9 năm 2014.

Đến thời điểm hiện nay, kết quả về việc đánh giá rà soát các ngành Cao đẳng đáp ứng điều kiện tuyển sinh, theo công văn 852/BGDĐT-GDĐH ngày 13/02/2015 về việc thông báo kết quả rà soát ngành CĐ trong trường Cao đẳng của Bộ GD&ĐT, Trường CĐ Viễn Đông đáp ứng đủ điều kiện cả về đội ngũ giảng viên lẫn cơ sở vật chất nhằm phục vụ đào tạo 13 ngành hệ cao đẳng chính quy, 5 ngành hệ cao đẳng nghề, 6 ngành hệ trung cấp doanh nghiệp, 4 ngành liên thông từ trung cấp chuyên nghiệp hoặc trung cấp nghề lên cao đẳng chính quy và 1 chương trình liên kết quốc tế 1+3 hoặc 2+2. Ngoài ra, trường còn tiếp tục mở rộng quy mô đào tạo, cuối năm 2015 trường đang thực hiện đầu tư cơ sở vật chất, xây dựng chương trình đào tạo, hoàn tất các thủ tục văn bản pháp lý để hoàn thành thủ tục mở thêm 5 ngành mới: Xét nghiệm y học, Chẩn đoán hình ảnh, Quản trị dịch vụ du lịch lữ hành, Quản trị khách sạn và ngành Khuyến nông.

2.1.2. Sứ mạng và tầm nhìn

Là một trường ngoài công lập trực thuộc Bộ GD&ĐT với sứ mạng chuyên đào tạo đội ngũ cán bộ, chuyên viên kỹ thuật và Quản trị thành thạo chuyên môn nghiệp vụ, giỏi thực hành, thông thạo ngoại ngữ nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực chất lượng cao các doanh nghiệp trong và ngoài nước với các bậc đào tạo đa cấp, đa ngành chuẩn quốc tế để phát triển bền vững cùng tiến trình hội nhập toàn cầu.

Tôn chỉ đào tạo của trường:

VIỄN ĐÔNG - NƠI KHƠI DẬY MỌI TIỀM NĂNG

Trường hoạt động với 4 tiêu chí cơ bản là: Môi trường học tập thực tiễn; Nghề nghiệp vững chắc; Thu nhập ổn định; Vững tiến trong quá trình hội nhập.

2.1.3. Tầm nhìn

Trường Cao đẳng Viễn Đông luôn hướng tới xây dựng một môi trường học tập tiên tiến nhất trong hệ thống các trường cao đẳng ngoài công lập về chất lượng đào

tạo cũng như chuyển giao và cung ứng những sản phẩm trí tuệ đáp ứng nhu cầu ngày càng phát triển của xã hội trong thời kỳ hội nhập quốc tế.

Tầm nhìn đến năm 2025, trường Cao đẳng Viễn Đông sẽ đầu tư nâng cấp trường trở thành trường tiên tiến khu vực Đông Nam Á có liên kết và được công nhận lẫn nhau giữa Cao đẳng Viễn Đông và các trường trong khu vực.

2.1.4. Các giá trị của Cao đẳng Viễn Đông

-**Môi trường đào tạo chuyên nghiệp và hiệu quả:** Nhận thức rõ vai trò của đội ngũ giảng viên và chương trình đào tạo đối với việc nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội.

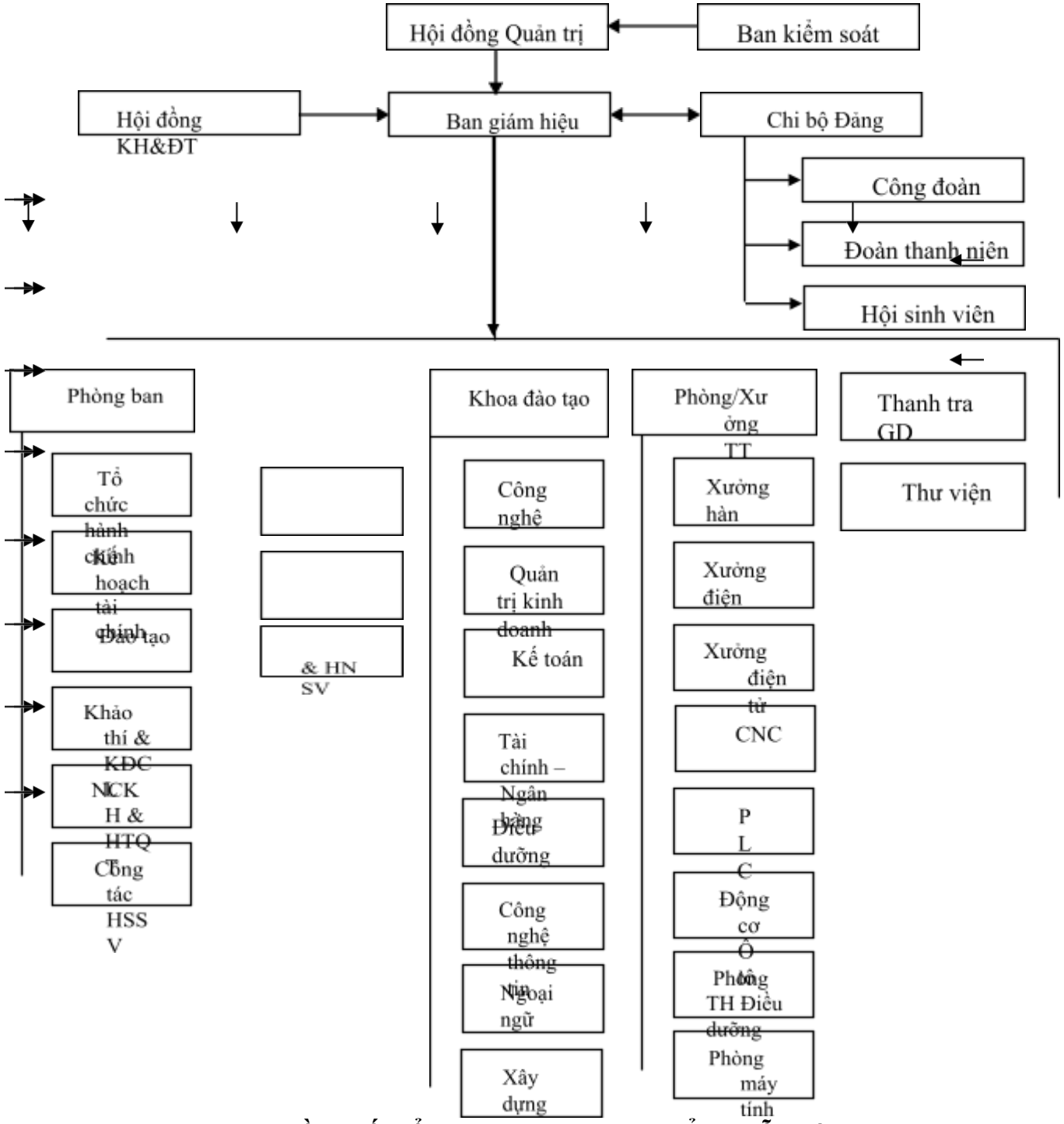
-**Gắn kết giữa đào tạo với việc làm:** Nắm bắt được nhu cầu tất yếu và sự quan tâm của phụ huynh, sinh viên về cơ hội việc làm sau khi tốt nghiệp, nhà trường luôn coi trọng việc kết hợp chặt chẽ giữa đào tạo và sử dụng, giữa nhà trường và các công ty – xí nghiệp, từng bước kết hợp chặt chẽ giữa Đào tạo – NCKH – Sản xuất…

-**Chú trọng công tác hợp tác đào tạo quốc tế:** Nhà trường luôn xem đây là đòn bẩy cho sự phát triển của trường và là cách thức hiệu quả để những sinh viên có nhu cầu có thể học liên thông lấy bằng đại học của các trường đại học trong và ngoài nước.

-**Sứ mạng và mục tiêu đào tạo của trường** luôn là nhiệm vụ trong tâm hàng đầu, là nguồn động lực để nhà trường vươn tới đảm bảo được sự phát triển bền vững và liên tục.

2.1.5. Cơ cấu tổ chức

Trường Cao đẳng Viễn Đông hoạt động theo sơ đồ tổ chức sau:



Hình 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức tại trường Cao đẳng Viễn Đông

(Nguồn: Phòng TCHC trường Cao đẳng Viễn Đông, 10/2015)

-**Ban kiểm soát:** Có vị thế khá cao, ngang cấp với Hội đồng quản trị. Ban kiểm soát do Đại hội cổ đông bầu ra nhằm kiểm tra tính hợp lý, hợp pháp, tính trung thực và mức độ cẩn trọng trong quản lý, điều hành hoạt động của nhà trường, thẩm định báo cáo tình hình kinh doanh, báo cáo tài chính theo các định kỳ của nhà trường, báo cáo đánh giá công tác quản lý của Hội đồng quản trị lên Đại hội đồng cổ đông tại cuộc họp thường niên. Đứng đầu Ban kiểm soát là trưởng ban kiểm soát.

-**Hội đồng quản trị:** Hội đồng quản trị thực chất là hội đồng trường, là tổ chức có thẩm quyền cao nhất trong nhà trường. Hội đồng quản trị có trách nhiệm đề ra đường lối, chủ trương lớn về phát triển mọi mặt của nhà trường. Hội đồng quản trị được bầu ra từ những người có khả năng và tâm huyết trong xây dựng nhà trường, những nhà giáo, nhà khoa học, nhà quản lý tài năng và các đại diện cho "những nhóm có lợi ích liên quan đến trường". Đứng đầu Hội đồng quản trị là Chủ tịch Hội đồng Quản trị.

- **Ban giám hiệu** gồm Hiệu trưởng và Hiệu phó:

+ Hiệu trưởng: người lãnh đạo cao nhất trong nhà trường, là người đại diện toàn diện cho nhà trường trước Bộ GD&ĐT, xã hội và pháp luật. Hiệu trưởng được hội đồng quản trị thống nhất đề cử và do Bộ trưởng Bộ GD&ĐT quyết định bổ nhiệm. Khi có sự đồng ý của Hội đồng Quản trị nhà trường, Hiệu trưởng để cử Phó Hiệu trưởng để Bộ GD&ĐT ra quyết định công nhận.

+ Phó hiệu trưởng: hoạt động theo sự phân công của Hiệu trưởng, được thay mặt Hiệu trưởng điều hành và chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng và một số phần việc trong phạm vi được giao phó, ủy nhiệm và phân quyền.

-**Hội đồng khoa học trường:** có nhiệm vụ tư vấn cho ban giám hiệu về định hướng xây dựng cơ cấu tổ chức và quy hoạch đội ngũ cán bộ, giảng viên; cơ cấu ngành nghề đào tạo; mở rộng quy mô ngành nghề đào tạo theo nhu cầu của xã hội và của trường; xây dựng mục tiêu, chương trình đào tạo, kế hoạch dài hạn, kế hoạch hàng năm cho trường; đánh giá tình hình và chất lượng dạy học; chỉ đạo nội dung

và phương hướng nghiên cứu khoa học đối với giảng viên của trường; tổ chức xét duyệt và nghiệm thu các đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường.

-**Phòng Tổ chức hành chính:** tham mưu cho Hiệu trưởng về các công tác quản lý liên quan đến văn bản pháp lý; thực hiện các công việc liên quan đến nhân sự: lương, thưởng, bảo hiểm, các chế độ chính sách đối với CB-GV-NV nhà trường; thực hiện công tác quản lý tài sản, an ninh, trật tự trong nhà trường; giúp hiệu trưởng điều hành các hoạt động trong trường theo đúng các qui định chung; phụ trách các công việc văn thư lưu trữ của nhà trường, đảm bảo thông tin thông suốt, công tác lưu trữ và bảo mật tốt; phụ trách việc phục vụ tiếp tân cho Lãnh đạo trường.

-**Phòng Kế hoạch tài chính:** tham mưu cho Hiệu trưởng về các công tác quản lý tài chính và chế độ hoạt động kế toán; thực hiện quản lý tập trung và sử dụng hiệu quả các nguồn tài chính của nhà trường theo chế độ quy định của Bộ tài chính và nhà nước; theo dõi việc thu học phí, lệ phí, các nguồn thu khác từ sinh viên cũng như các dịch vụ trong nhà trường: căn tin, bãi xe,…; tổ chức quản lý các công trình, hệ thống điện nước, hệ thống thông tin; mua sắm, tổ chức tu sửa nhỏ… theo đúng qui định của trường; thực hiện các dự án đầu tư trang thiết bị mới phụ vụ cho việc đào tạo, nghiên cứu của nhà trường, tham mưu cho Hiệu trưởng và chủ trì tiến hành các công tác kế hoạch tài chính, tổ chức quản lý tài chính, vật tư của trường; quản lý tốt nguồn vốn cũng như khối tài sản của nhà trường; thay mặt nhà trường giao dịch và hoàn thành thực hiện nghĩa vụ đóng thuế của trường đối với nhà nước.

-**Phòng đào tạo:** tham mưu cho Hiệu trưởng về mặt tổ chức đào tạo, tiến hành tổ chức thực hiện công tác giảng dạy và học tập đối với tất cả các hệ đào tạo của nhà trường từ kế hoạch tổng thể đến thời khóa biểu; phối hợp với Ban chủ nhiệm các khoa trong việc huy động, bố trí lực lượng giảng viên; tiến hành các công việc tuyển sinh, kiểm tra, thi cử, xét tốt nghiệp,…; quản lý hồ sơ, dữ liệu về đào tạo của trường: hồ sơ HSSV; chương trình đào tạo; hồ sơ mở ngành…; cung cấp các kết quả và nhận xét học tập của sinh viên; theo dõi tình hình giảng dạy của giảng viên

giúp Ban giám hiệu thực hiện đầy đủ chế độ thù lao, khen thưởng đối với người dạy.

-**Phòng Công tác HSSV:** tham mưu cho Hiệu trưởng và thực hiện những chủ trương biện pháp giúp sinh viên, học sinh rèn luyện, không ngừng tiến bộ và phát triển con người toàn diện, phát triển tài năng trong thời gian theo học tại trường; tiến hành các công tác tuyên truyền, phổ biến, học tập các đường lối chính sách, pháp luật trong sinh viên; hỗ trợ sinh viên thực hiện các chế độ chính sách: vay vốn, xác nhận sinh viên bổ sung hồ sơ miễn nghĩa vụ quân sự, các chế độ miễn, giảm, khen thưởng dành cho sinh viên,…; phối hợp với Đoàn Thanh niên và Hội sinh viên hỗ trợ HSSV trong việc rèn luyện đạo đức, nhân cách, tư vấn về các mặt học tập, nghề nghiệp, đời sống tâm lý cho sinh viên, tổ chức đời sống tinh thần, văn nghệ, thể thao vui tươi, lành mạnh, phong phú; tổ chức các sự kiện mang tính chất chính trị trong các dịp hội họp, lễ hội của Trường.

-**Phòng Khảo thí và kiểm định chất lượng:** tham mưu cho hiệu trưởng về các công tác khảo thí, kiểm định và đảm bảo chất lượng giáo dục trong nhà trường. Quản lý và tổ chức thực hiện các công tác khảo thí, kiểm định chất lượng giáo dục đào tạo; hằng năm tổ chức đánh giá trong, đánh giá ngoài theo các tiêu chí đảm bảo chất lượng dịch vụ đào tạo theo quy định của Bộ GD&ĐT; tổ chức các phương hướng và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và đào tạo trong nhà trường theo đúng sứ mạng, mục tiêu và chiến lược trường đã đề ra.

-**Phòng nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế:** tham mưu cho hiệu trưởng về công tác quản lý các hoạt động nghiên cứu khoa học; định hướng chương trình, nội dung của các đề tài nghiên cứu khoa học dành cho sinh viên cấp trường; đầu mối tổ chức tập huấn về công tác NCKH; xây dựng và phát triển tiềm lực NCKH; tổ chức và theo dõi các sinh hoạt chuyên đề khoa học trong đội ngũ cán bộ, sinh viên Trường; đấu mối tổ chức ứng dụng các kết quả NCKH vào việc giảng dạy và học tập trong và ngoài Trường; giúp việc cho Hội đồng Khoa học của trường, Hội đồng xét thưởng các công trình NCKH của cán bộ giảng viên và sinh viên; thực

hiện các thủ tục để thẩm định, xét duyệt, nghiệm thu, đánh giá các báo cáo, đề tài, đề án, dự án NCKH theo quy định về tổ chức và quản lý nghiên cứu khoa học hiện hành. Đề xuất khen thưởng, xử lý các trường hợp vi phạm trong việc thực hiện nhiệm vụ NCKH; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tiến độ thực hiện các công trình NCKH trong phạm vi quản lý; tiếp nhận, thẩm định tư liệu, sản phẩm NCKH của trường. Lưu trữ, quản lý các tài liệu, hồ sơ thuộc lĩnh vực NCKH; chủ trì, phối hợp tổ chức các hội nghị, hội thảo khoa học từ cấp trường trở lên.

-**Thanh tra giáo dục:** giám sát quá trình dạy và học; ghi nhận sai phạm; báo cáo với chủ tịch hội đồng quản trị, hiệu trưởng, trưởng khoa và trưởng các phòng ban về tình hình dạy và học trong nhà trường.

-**Thư viện:** tổ chức quản lý về công tác thư viện; tổ chức thực hiện công tác lưu trữ và khai thác tư liệu thông tin, sách báo, tạp chí, giáo trình, tài liệu điện tử phục vụ cho công tác giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học.

-**Các khoa:** đứng đầu là các Trưởng khoa do Hiệu trưởng ký quyết định bổ nhiệm sau khi thông qua Hội đồng quản trị. Các phó khoa do Trưởng khoa đề cử và Hiệu trưởng bổ nhiệm; quản lý việc đào tạo, nghiên cứu trong các ngành thuộc Khoa; chịu trách nhiệm về các khóa học, chương trình giảng dạy, đội ngũ giáo viên và phương pháp giảng dạy…; quản lý, sử dụng có hiệu quả các thiết bị, vật tư hiện có ở các phòng thí nghiệm, phòng thực hành, xưởng thực tập thuộc Khoa. Hiện tại trường có 8 khoa đào tạo:

+ Khoa Công nghệ: phụ trách đào tạo 3 ngành Cơ khí, Điện – Điện tử; Ôtô.

+ Khoa Quản trị kinh doanh: phụ trách đào tạo 2 ngành Quản trị kinh doanh và ngành Quản trị văn phòng.

+ Khoa Kế toán: phụ trách đào tạo ngành kế toán.

+ Khoa Tài chính – Ngân hàng: phụ trách đào tạo ngành Tài chính-Ngân hàng.

+ Khoa Điều dưỡng: phụ trách ngành đào tạo Điều dưỡng.

+ Khoa Công nghệ thông tin: phụ trách đào tạo 3 ngành: Tin học ứng dụng, truyền thông và mạng máy tính, thiết kế đồ họa.

+ Khoa Xây dựng: phụ trách đào tạo ngành Xây dựng.

+ Khoa Ngoại ngữ: phụ trách đào tạo ngành Tiếng Anh.

-Các trung tâm: là các tổ chức trực thuộc Cao đẳng Viễn Đông, có chức năng và nhiệm vụ tham mưu cho Hiệu trưởng theo yêu cầu chức năng và nhiệm vụ của từng Trung tâm. Hiện trường có 3 trung tâm trực thuộc: Trung tâm ngoại ngữ; Trung tâm tin học; Trung tâm Tư vấn và Hướng nghiệp sinh viên.

-Các phòng/xưởng thực hành: tham mưu cho hiệu trưởng về công tác quản lý và sử dụng hiệu quả các trang thiết bị phục vụ công tác đào tạo, thực hành, thực tập dành cho sinh viên; định hướng và đề xuất bổ sung các trang thiết bị nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn lực đào tạo của trường.

2.1.5.1. Đội ngũ cán bộ - giảng viên – công nhân viên

Bảng 2.1. Số lượng cán bộ - công nhân viên của trường

ĐVT: người

STT	Phân loại cán bộ - công nhân viên	Nam	Nữ	Tổng số
01	Cán bộ làm công tác quản lý	**27**	**45**	**72**
	Trong đó			
	Tiến sĩ	02	00	02
	Thạc sĩ	18	39	57
	Đại học	07	06	13
02	Nhân viên trực thuộc các phòng ban	**32**	**35**	**67**
	Trong đó			
	Thạc sĩ	8	09	17
	Đại học	11	15	26
	Cao đẳng	05	03	08
	Trung cấp	03	02	05
	Lao động phổ thông	05	06	11
03	Nhân viên thời vụ	**8**	**14**	**22**
	Trong đó			

	Thạc sĩ	01	03	04
	Đại học	04	02	06
	Cao đẳng	01	04	05
	Trung cấp	01	03	04
	Lao động phổ thông	01	02	03
	Tổng số (1)+(2)+(3)	**67**	**94**	**161**

(Nguồn: Phòng TCHC trường Cao đẳng Viễn Đông, 10/2015)

Bảng 2.2. Số lượng giảng viên của trường

ĐVT: người

STT	Trình độ, học vị, chức danh	Số lượng	Giảng viên cơ hữu		GV thỉnh giảng trong nước	Giảng viên thỉnh giảng nước ngoài
			GV có hợp đồng dài hạn	GV là cán bộ quản lý kiêm nhiệm		
01	Giáo sư, viện sĩ	0	0	0	0	0
02	Phó giáo sư	04	03	01	0	0
03	Tiến sĩ khoa học (*)	0	0	0	0	0
04	Tiến sĩ (*)	04	01	02	01	0
05	Giảng viên chính	03	02	01	0	0
05	Thạc sĩ	163	63	21	73	06
06	Đại học	112	79	04	26	03
07	Trình độ khác	0	0	0	0	0
	Tổng số	**286**	**148**	**29**	**100**	**09**

(Nguồn: Phòng TCHC trường Cao đẳng Viễn Đông, 10/2015)

(*): Số lượng Tiến sĩ khoa học và Tiến sĩ không bao gồm những giảng viên vừa có học vị, vừa có chức danh khoa học vì đã tính vào số lượng Giáo sư, viện sĩ hoặc Phó giáo sư.

Trong đó:

+ Trình độ lý luận chính trị của đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên: 01 người có trình độ cao cấp, 04 người có trình độ trung cấp, 01 người có trình độ Sơ cấp.

+ Trình độ ngoại ngữ của cán bộ, giảng viên, nhân viên: 69 CB-GV-NV có trình độ ngoại ngữ chuẩn trở lên theo quy định khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam.

Tại các cơ sở giáo dục ĐH, CĐ để xác định được chỉ tiêu tuyển sinh hằng năm (nguồn lực quyết định sự tồn tại của các trường), nguồn từ http://thuvienphapluat.vn theo quy định của Bộ GD&ĐT tại điều 2 của Quyết định số 795/QĐ-BGDĐT, ngày 27/02/2010 về việc xác định chỉ tiêu tuyển sinh của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT: Đối với cơ sở đào tạo đại học, cao đẳng thì số sinh viên, học sinh quy đổi trên 1 giảng viên, giáo viên là đối với các nhóm ngành kinh tế, tài chính, ngân hàng, văn hóa, du lịch, báo chí, thư viện, khoa học xã hội nhân văn, pháp lý, hành chính, sư phạm: Không quá 25 sinh viên quy đổi; các nhóm ngành kỹ thuật, công nghệ, nông lâm ngư, thủy lợi, khoa học tự nhiên, giao thông, xây dựng, mỏ địa chất: Không quá 20 sinh viên quy đổi; các nhóm ngành nghệ thuật, thể dục thể thao: Không quá 15 sinh viên quy đổi; nhóm ngành y dược: Đại học: Không quá 10 sinh viên quy đổi và Cao đẳng: Không quá 15 sinh viên quy đổi. Bên cạnh đó trường càng tuyển được nhiều giảng viên có học hàm học vị càng cao sẽ được xác định mức chỉ tiêu tuyển sinh nhiều hơn theo Thông tư số 32/2015/TT-BGDDT, ngày 16/12/2015 về quy định việc xác định chỉ tiêu tuyển sinh đối với các cơ sở giáo dục ĐH, CĐ, cụ thể như sau:

- Giảng viên có trình độ Đại học hệ số quy đổi là 0,5.
- Giảng viên có trình độ Thạc sĩ hệ số quy đổi là 1.
- Giảng viên có trình độ Tiến sĩ hệ số quy đổi là 2.

- Giảng viên có trình độ Phó giáo sư hệ số quy đổi là 5.
- Giảng viên có trình độ Giáo sư hệ số quy đổi là 5.

Số lượng giảng viên quy đổi theo khối ngành được xác định theo công thức:

$$GVi = GVni + GVmc \times \frac{GVni}{GVn}$$

Trung tâm trực thuộc

Tin học

Ngoại ngữ

TT Tư vấn

Trong đó:

• GVi là tổng số giảng viên quy đổi của khối ngành i;

• GVni là số lượng giảng viên ngành của khối ngành i quy đổi theo trình độ;

• GVmc là số lượng giảng viên các môn chung của cơ sở giáo dục đại học quy đổi theo trình độ;

• GVn là tổng số giảng viên ngành của tất cả các khối ngành quy đổi theo trình độ của cơ sở giáo dục đại học.

- Từ các thông tư và quy định của Bộ GD&ĐT, trường Cao đẳng Viễn Đông đã không ngừng thay đổi và đề ra các chế độ chính sách đãi ngộ để thu hút đội ngũ giảng viên có chất lượng cao. Sự đầu tư thể hiện rõ rệt ở số lượng đội ngũ giảng viên của trường ngày càng đông: từ 81 người phát triển thành 309 người (không kể giảng viên thỉnh giảng).

2.1.5.2. Cơ sở vật chất

Bảng 2.3. Cơ sở vật chất của trường

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Tổng số	Trong đó: làm mới trong năm
	Diện tích sàn xây dựng (Tổng số)	m^2	21.299	21.299

	Trong đó:			
1	**Hội trường/giảng đường/phòng học: Diện tích**	m^2	15.471	15.471
	Số phòng học	phòng	55	55

	Trong đó:			
	Phòng máy tính	m^2	880	
	Số phòng	phòng	6	
	Phòng học ngoại ngữ	m^2	850	
	Số phòng	phòng	10	
	Phòng nhạc, hoạ	m^2	0	
	Số phòng	phòng	0	
2	**Thư viện/Trung tâm học liệu: Diện tích**	m^2	1.000	572
	Số phòng	phòng	2	2
3	**Phòng thí nghiệm: Diện tích**	m^2	3.200	650
	Số phòng	phòng	12	4
4	**Xưởng thực tập, thực hành: Diện tích**	m^2	3.000	330
	Số phòng	phòng	10	3

(Nguồn: Phòng Kế hoạch – Tài chính trường Cao đẳng Viễn Đông, 10/2015)

Ngoài ra, để đáp ứng thuận tiện cho việc học tập của sinh viên, nhà trường đã:

+ Thuê của trung tâm dạy Nghề Quận Phú Nhuận, địa chỉ 164 Nguyễn Đình Chính, Quận Phú Nhuận, diện tích 2.292 m^2

+ Hợp tác với Trung tâm tin học của ĐH Khoa học tự nhiên TPHCM, địa chỉ 357 Lê Hồng Phong, P.11, Quận 10, TPHCM, diện tích 5.200 m^2

+ Đang khởi công xây dựng Ký túc xá 12 tầng dành cho CB-GV-NV và sinh viên 2.400 m^2 tại Lô 31, Công viên phần mềm Quang Trung, Phường Tân Chánh Hiệp, Quận 12, TPHCM bằng nguồn vốn nhà ở xã hội.

+ Đầu tư phần mềm 375 triệu đồng tin học hóa tất cả khâu quản lý của nhà trường: nhanh, hiệu quả, chính xác.

- Bên cạnh việc tập trung đầu tư tuyển dụng đội ngũ giảng viên thì việc tập trung nguồn lực cho đầu tư phát triển về cơ sở vật chất được trường Cao đẳng Viễn Đông xem là nhiệm vụ tiên quyết hàng đầu vì cơ sở vật chất là tiêu chí thứ hai để quyết định chỉ tiêu tuyển sinh của các cơ sở giáo dục ĐH, CĐ theo quy định tại điều

2 của Quyết định số 795/QĐ-BGDĐT, ngày 27/02/2010 về việc xác định chỉ tiêu tuyển sinh của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT: Diện tích sàn xây dựng phục vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học tính trên 1 sinh viên, học sinh quy đổi tối thiểu là $2m^2$. Các cơ sở đào tạo có diện tích sàn xây dựng trên 1 sinh viên, học sinh quy đổi thấp hơn $2m^2$ thì chỉ tiêu tuyển sinh chính quy sẽ không được tăng đồng thời các chỉ tiêu còn lại cũng sẽ giảm so với năm trước (trích nguồn http://thuvienphapluat.vn). Đến hiện nay, cơ sở vật chất của trường Cao đẳng Viễn Đông được đánh giá đạt chất lượng và đủ điều kiện để phát triển quy mô đào tạo: ban đầu từ việc sử dụng 3 cơ sở thuê đến hiện nay trường đã đầu tư được cơ sở khang trang đạt chất lượng quốc tế: 12 tầng lầu với $21.299m^2$ mặt sàn xây dựng.

2.1.5.3. Quy mô đào tạo

Song song với việc phát triển đội ngũ giảng viên và cơ sở vật chất thì nhà trường còn tập trung nguồn lực để phát triển quy mô đào tạo, khảo sát thị trường nguồn lao động để mở thêm ngành mới nhằm thu hút nguồn "đầu vào", khi mới thành lập chỉ có 6 ngành với 2 hệ đào tạo. Đến nay trường đã mở rộng quy mô đào tạo 13 ngành với 4 hệ đào tạo và 1 chương trình liên kết quốc tế.

- Bậc đào tạo: gồm 2 bậc là Cao đẳng và Trung cấp chuyên nghiệp.

-Hệ đào tạo: gồm 4 hệ là Cao đẳng chính quy, Cao đẳng nghề, Liên thông và Trung cấp chuyên nghiệp

- Các ngành đào tạo hệ cao đẳng chính quy: gồm 13 ngành

+ Khối ngành Kinh tế: Quản trị kinh doanh, Kế toán, Tài chính-Ngân hàng, Quản trị văn phòng.

+ Khối ngành Công nghệ: Cơ khí, Điện – Điện tử, Ô tô, Xây dựng.

+ Khối ngành Công nghệ thông tin: Tin học ứng dụng, Truyền thông và mạng máy tính, Thiết kế đồ họa.

+ Khối ngành Ngoại ngữ: Tiếng Anh.

+ Khối ngành chăm sóc sức khỏe: Điều dưỡng.

- Một chương trình liên kết Du học Mỹ 1+3 hoặc 2+2 với ĐH Valdosta, Hoa Kỳ.

- Số lượng SV nhập học và tốt nghiệp hệ cao đẳng chính quy từ 2007 đến 2015.

Bảng 2.4. Số lượng sinh viên nhập học và tốt nghiệp hệ cao đẳng chính quy từ năm 2007 đến 2015

ĐVT: sinh viên

Năm học	2007 - 2008	2008 - 2009	2009 - 2010	2010 - 2011	2011 - 2012	2012 - 2013	2013 - 2014	2014 - 2015	2015 - 2016
Khóa	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Nhập học	257	1.234	1.005	1.228	672	1.189	1.172	2.585	2.539
Tốt nghiệp	0	0	197	975	1.326	1.152	597	997	-

(Nguồn: Phòng Đào tạo trường Cao đẳng Viễn Đông, 10/2015)

Khi mới thành lập trường chỉ mới có 257 sinh viên, qua 9 năm đào tạo và phát triển nhà trường đã đào tạo được 9 khóa và thu hút được nguồn "đầu vào" là 11.881 sinh viên, trong đó có 6 khóa đã tốt nghiệp với 5.244 sinh viên. Các năm từ 2007 đến 2013 nguồn tuyển sinh hằng năm còn hạn chế vì cơ sở vật chất cũng như đội ngũ giảng viên chưa được cải thiện hoàn toàn, đặt biệt là năm học 2011-2012 là năm đội ngũ cán bộ quản lý của trường có nhiều biến động về nhân sự, nhà trường tập trung cải cách, ổn định nhân sự và đẩy mạnh chất lượng nội lực nên không tập trung đẩy mạnh công tác tuyển sinh, dẫn đến lượng thí sinh đầu vào thấp hơn so với mọi năm (chỉ có 672 sinh viên), đến năm học 2014-2015 khu trường mới bắt đầu được đưa vào sử dụng thì lượng thí sinh tăng lên đáng kể (tăng hơn 50% số lượng đầu vào của năm 2013-2014). Điều đó chứng tỏ, người học ngoài việc chú trọng đến chất lượng đào tạo của trường thì họ cũng rất quan tâm đến các cơ sở vật chất và các dịch vụ khác của trường.

Bảng 2.5. Số lượng sinh viên hệ cao đẳng chính quy đang học tại trường năm học 2015-2016

ĐVT: sinh viên

STT	KHOA	Khóa 7	Khóa 8	Khóa 9	SL theo khoa
1	Khoa Kinh tế	436	1.167	1.021	**2.624**
2	Khoa Công nghệ	198	337	362	**897**
3	Khoa Công nghệ thông tin	169	269	274	**712**
4	Khoa Điều dưỡng	38	305	331	**674**
5	Khoa Ngoại ngữ	148	294	307	**749**
6	Khoa Xây dựng	0	0	38	**38**
7	Khoa Tài chính - Ngân hàng	49	33	31	**113**
8	Khoa Kế toán	134	180	175	489
	Tổng cộng theo khóa	**1.172**	**2.585**	**2.539**	**6.296**

(Nguồn: Phòng Đào tạo trường Cao đẳng Viễn Đông, 10/2015)

Qua số lượng bảng thống kê cho thấy số lượng sinh viên của trường CĐ Viễn Đông tập trung nhiều nhất là các ngành thuộc khối kinh tế là chủ yếu, đây cũng là thực trạng chung của tất cả các trường ĐH, CĐ dẫn tới sự mất cân đối ngành trong xã hội hiện nay. Theo nld.com.vn, hậu quả của việc mất cân đối ngành nghề này, một phần xuất phát từ việc phân bổ chỉ tiêu đào tạo bất hợp lý tại các trường ĐH, CĐ nhiều năm qua. Theo thống kê của Bộ GD-ĐT, năm 2012, chỉ tiêu ngành nghề cụ thể bao gồm: kinh tế - tài chính - ngân hàng: 184.300 chỉ tiêu; nhóm ngành kỹ thuật công nghệ: 172.800; sư phạm: 54.600; khoa học tự nhiên - xã hội nhân văn: 51.800; nông lâm ngư: 43.200. Khối ngành kinh tế luôn được các trường ưu tiên dành nhiều chỉ tiêu, trong khi các ngành khác nhu cầu thực tế đang rất cần thì các trường vẫn chưa chú trọng việc mở rộng đào tạo. Để dần khắc phục sự mất cân đối

ngành trong khi đào tạo cũng như lúc cung ứng nguồn nhân lực cho xã hội nên trường Cao đẳng Viễn Đông đã tập trung đẩy mạnh việc đầu tư Cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại cho các khối ngành công nghệ (hiện đang khan hiếm nguồn nhân lực) đồng thời mở rộng thêm các ngành không thuộc khối kinh tế như Điều dưỡng và Xây dựng nhằm thu hút nguồn vào để dần cân đối ngành đào tạo phù hợp với nhu cầu của xã hội và hậu quả cũng dần được khắc phục: khoa Công nghệ khóa 7 chỉ có 198 sinh viên, khóa 9 tăng lên đến 362 sinh viên; ngành Điều dưỡng khi mới mở chỉ có 38 sinh viên, đến nay số lượng khóa 9 tăng lên với con số đáng kể là 331 sinh viên, tương tự các ngành khác số lượng cũng tăng dần, riêng chỉ có ngành Tài chính-Ngân hàng không có sự biến động nhiều và đang ở mức thấp nhất trong tất cả các ngành được đào tạo từ lâu do bị ảnh hưởng của nền kinh tế khó khăn trong những năm gần đây khiến sinh viên ngành Tài chính-Ngân hàng gặp nhiều khó khăn trước nhu cầu xã hội, còn ngành Xây dựng mới mở trong năm 2015-2016, công tác tuyên truyền chưa sâu rộng đến với thí sinh nên số lượng giống như khi mới mở ngành Điều dưỡng.

Bảng 2.6. Số lượng sinh viên hệ cao đẳng chính quy đã tốt nghiệp theo ngành học từ năm 2007-2015

STT	KHOA	Số lượng *(người)*
1	Khoa Kinh tế	3.213
2	Khoa Công nghệ	523
3	Khoa Công nghệ thông tin	440
4	Khoa Điều dưỡng	0
5	Khoa Ngoại ngữ	138
6	Khoa Xây dựng	0
7	Khoa Tài chính - Ngân hàng	409
8	Khoa Kế toán	521
	Tổng cộng	**5.244**

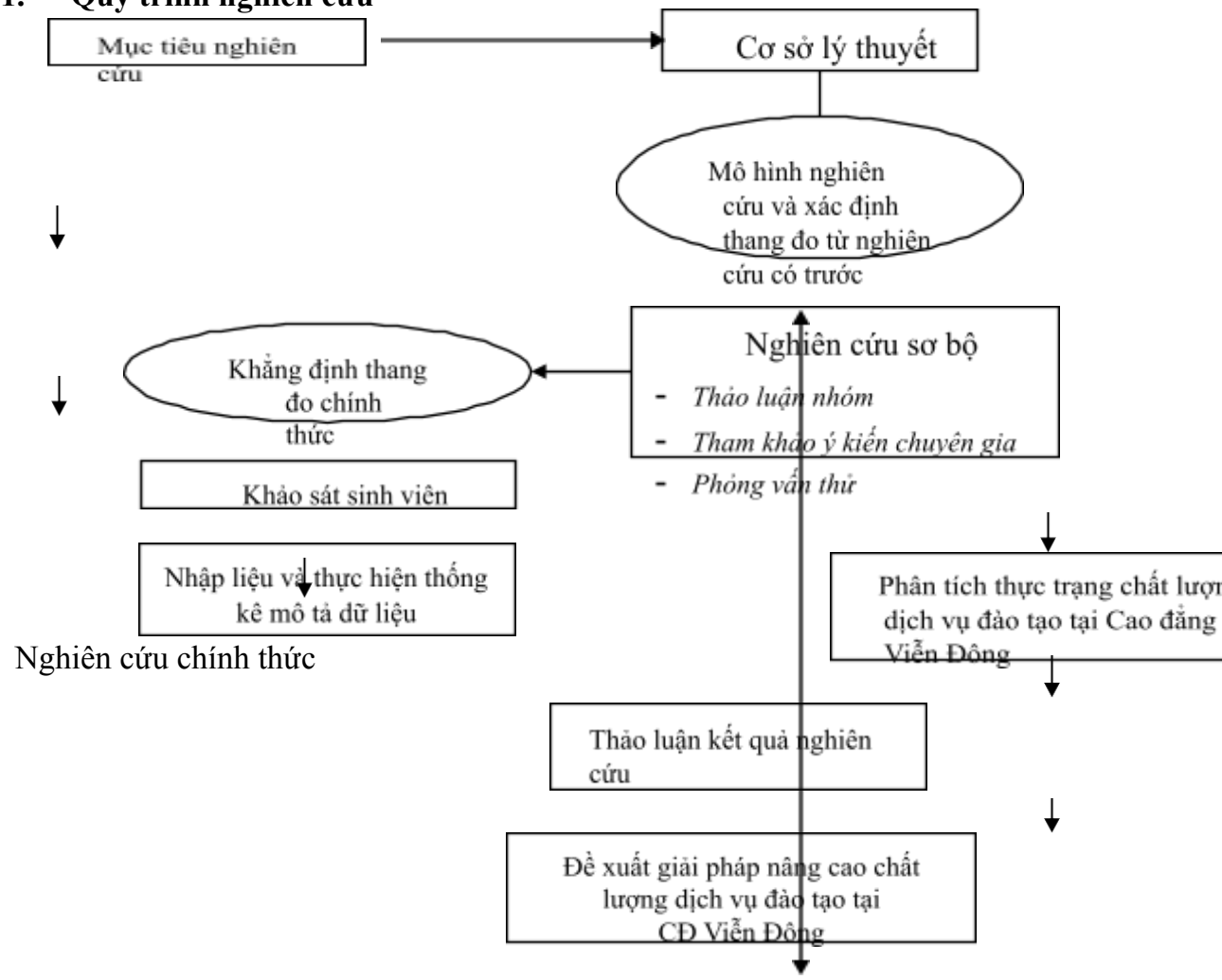
(Nguồn: Phòng Đào tạo trường Cao đẳng Viễn Đông, 10/2015)

Do số lượng đầu vào hàng năm của khối ngành kinh tế rất đông nên tương đồng với số lượng đầu ra cũng sẽ cao nhất qua 6 khóa đào tạo, ngành ít nhất là khối ngành Ngoại ngữ chỉ có 138 sinh viên tốt nghiệp vì ngành này chỉ mới ra trường 1 khóa là khóa 6, ngành Điều dưỡng và ngành Xây dựng chưa có sinh viên khóa nào tốt nghiệp. Trường đào tạo theo tín chỉ nên số lượng sinh viên tốt nghiệp hằng năm có sự thay đổi so với số lượng sinh viên theo khóa học được tuyển đầu vào do có nhiều sinh viên đăng ký chương trình học vượt để tốt nghiệp sớm hơn thời gian quy định.

2.2. Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo trường CĐ Viễn Đông

2.2.1. Quy trình nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

2.2.1.1. Quy trình nghiên cứu



Hình 2.2. Quy trình nghiên cứu

2.2.1.2. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài được chia làm 02 giai đoạn nghiên cứu:

2.2.1.2.1. Nghiên cứu sơ bộ

Tìm hiểu kết quả nghiên cứu của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn (2013) về đề tài "Nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường ĐH Kinh tế Tài chính TPHCM", vì phạm vi nghiên cứu của trường CĐ Viễn Đông tương đồng với phạm vi nghiên cứu của trường ĐH Kinh tế Tài chính TPHCM nên đề xuất sử dụng 5 nhân tố với 34 biến quan sát mà tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn đã nghiên cứu được để ứng dụng làm dữ liệu thứ cấp đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông. Tiến hành thảo luận nhóm với các nhóm đối tượng đại diện: 08 trưởng/phó các khoa; 05 giảng viên cơ hữu; 01 phụ trách phòng khảo thí và kiểm định chất lượng; 01 phụ trách phòng đào tạo; 03 sinh viên đang theo học năm thứ nhất. 04 sinh viên học năm thứ hai; 04 sinh viên học năm thứ ba và 05 sinh viên đã tốt nghiệp tại trường để khẳng định một lần nữa 5 nhân tố và 34 biến quan sát của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn để tiến hành phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông. Trên cơ sở những thông tin có được sau khi thảo luận, các biến của thang đo có sẵn sẽ được xác định phù hợp những đặc tính riêng của chất lượng dịch vụ giáo dục đào tạo tại CĐ Viễn Đông.

-Theo kết quả thảo luận, tất cả các đối tượng đều đồng ý nhân tố **Sự hỗ trợ** là quan trọng (31/31 đối tượng đồng ý), nhưng theo cô ThS. Phan Thị Thanh Hương, phụ trách phòng đào tạo đề nghị điều chỉnh tên nhân tố "Sự hỗ trợ" thành "Sự hỗ trợ ***của nhà trường***" để nhân tố thể hiện nội dung chi tiết, rõ ràng hơn. Theo thầy Nguyễn Văn Đuốc, trưởng ban Thanh tra giáo dục, cho rằng nên sửa tên biến quan sát "Quy mô lớp học" thành "Quy mô lớp học ***phù hợp***" thì sẽ dễ hiểu hơn. Vì vậy, nhân tố Sự hỗ trợ sẽ được hiệu chỉnh thành "***Sự hỗ trợ của nhà trường***" và 04 biến quan sát, trong đó hiệu chỉnh biến quan sát Quy mô lớp học thành "***Quy mô lớp học phù hợp***".

Bảng 2.7. Thang đo của nhân tố Sự hỗ trợ của nhà trường

SỰ HỖ TRỢ CỦA NHÀ TRƯỜNG		
STT	**Ký hiệu**	**Nội dung**
01	HT1	Quy mô lớp học ***phù hợp***
02	HT2	Giờ dạy và học tại Cao đẳng Viễn Đông phù hợp. thuận tiện cho sinh viên
03	HT3	Cơ sở vật chất; trang thiết bị khang trang; hiện đại; đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo và học tập
04	HT4	Các dịch vụ hỗ trợ khác như: bãi giữ xe; căn tin; y tế; ký túc xá.… của trường tốt

(Nguồn: đề xuất dựa trên nghiên cứu của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn)

- Nhân tố "**Chương trình đào tạo và khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp**", được 30/31 đối tượng thảo luận cũng thống nhất là yếu tố quan trọng. Vì theo các trưởng/phó khoa và phòng đào tạo nhân tố này sẽ đánh giá được tiêu chuẩn

[3] và [4] trong Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng do Bộ GD&ĐT ban hành. Ngoài ra, hiện nay thực trạng nguồn nhân lực đang trong tình trạng lao động thiếu việc làm còn nhiều. Theo nguồn tin từ http://vnexpress.net/, ngày 20/7/2015, Viện Khoa học Lao động và Xã hội công bố bản tin cập nhật thị trường lao động quý I/2015. Bản tin ghi nhận tỷ lệ thất nghiệp và tỷ lệ thiếu việc làm đều gia tăng. Theo đó, trong 3 tháng đầu năm. cả nước có hơn 1,1 triệu người thất nghiệp, tăng 114.000 người so với cùng kỳ năm 2014. Số lao động trình độ đại học, sau đại học thất nghiệp tăng từ hơn 162.000 lên gần

178.000 người; lao động tốt nghiệp cao đẳng thất nghiệp tăng từ 79.000 người lên hơn 100.000; lao động không có bằng cấp từ gần 630.000 lên 726.000. Tính theo trình độ chuyên môn, tỷ lệ thất nghiệp cao nhất nằm ở nhóm có trình độ cao đẳng chuyên nghiệp và cao đẳng nghề, tương ứng là 7,2% và gần 6,9%. Nhóm không có bằng cấp, chứng chỉ có tỷ lệ thấp nhất ở mức 1,97%. Nhìn chung, tỷ lệ thất nghiệp trong độ tuổi lao động của cả nước là 2.43%. tăng 0.22% so với cùng kỳ

năm 2014. Đứng trước thực trạng của xã hội được nêu trên, quý thầy/cô ở trường CĐ Viễn Đông và ý kiến của bạn Huỳnh Thị Lệ Thu, cựu sinh viên khóa 6 của trường đều cho rằng Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp của sinh viên là 01 trong những nhân tố quan trọng và tất yếu quyết định chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường. Cô Phan Thị Thanh Hương – Phụ trách phòng đào tạo cho rằng biến quan sát CT2 và CT3 không nên sử dụng để đánh giá bởi vì đối tượng đánh giá trực tiếp chất lượng dịch vụ đào tạo là sinh viên thì không thể hiểu được Cấu trúc chương trình thế nào là mềm dảo và linh hoạt hoặc chương trình thế nào là đạt chất lượng và uy tín. Ý kiến của cô Hương đã được sự đồng ý của tất cả các thành viên trong nhóm, vì vậy thống nhất 31/31 phiếu bỏ 02 biến quán sát là CT2 và CT3 ra khỏi nhân tố "Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp". Riêng đối với thầy Nguyễn Quang Vinh, phụ trách phòng Kiểm định chất lượng đào tạo cho rằng nên tách Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp thành 2 nhân tố độc lập, tuy nhiên 30 đối tượng còn lại đều đồng ý vẫn giữ Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp của sinh viên là một nhân tố chung vì chúng có mối quan hệ mật thiết lẫn nhau. Do đó, tác giả thống nhất sử dụng nhân tố "Chương trình đào tạo và khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp" với 04 biến quan sát so với kết quả của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn là gồm 6 biến quan sát.

Bảng 2.8. Thang đo của nhân tố Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO VÀ KHẢ NĂNG TÌM VIỆC SAU KHI TỐT NGHIỆP		
STT	**Ký hiệu**	**Nội dung**
01	CT1	Chương trình đào tạo có nhiều ngành phong phú
02	CT4	Chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu thực tiễn
03	CT5	Trường có quan hệ tốt với các doanh nghiệp
04	CT6	Sinh viên sau khi tốt nghiệp dễ tìm được việc làm

(Nguồn: đề xuất dựa trên nghiên cứu của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn)

-Đối với nhân tố "**Phương diện học thuật**", thầy ThS. Đỗ Thuận Hải – Phụ trách ngành Quản trị văn phòng cho rằng biến quan sát PD6 "Khi sinh viên gặp vấn đề, giảng viên luôn quan tâm giải quyết vấn đề" câu từ chưa gọn gàng, xúc tích. Nên hiệu chỉnh lại thành "Khi sinh viên gặp vấn đề, giảng viên luôn quan tâm giải quyết ***kịp thời***". Ý kiến của Thầy ThS. Đỗ Thuận Hải đều được mọi đối tượng thống nhất và đều chấp nhận nhân tố "Phương diện học thuật" với 12 biến quan sát đều được dùng để đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo của trường (31/31 đối tượng đồng ý).

Bảng 2.9. Thang đo của nhân tố Phương diện học thuật

PHƯƠNG DIỆN HỌC THUẬT		
STT	**Ký hiệu**	**Nội dung**
01	PD1	Đội ngũ giảng viên giỏi chuyên môn và giàu kinh nghiệm thực tế
02	PD2	Đội ngũ trợ giảng chuyên nghiệp
03	PD3	Phương pháp giảng dạy tích cực
04	PD4	Giảng viên luôn chu đáo và lịch sự với sinh viên
05	PD5	Giảng viên luôn sẵn lòng giúp đỡ sinh viên
06	PD6	Khi sinh viên gặp vấn đề, giảng viên luôn quan tâm giải quyết ***kịp thời***
07	PD7	Giảng viên có thái độ làm việc tích cực hướng đến sinh viên
08	PD8	Giảng viên có khả năng truyền đạt rõ ràng. dễ hiểu
09	PD9	Giảng viên cung cấp, đủ các thông tin cần thiết về học phần (đề cương, tài liệu, cách kiểm tra,….)
10	PD10	Tài liệu/bài giảng được giảng viên cung cấp kịp thời cho sinh viên
11	PD11	Giảng viên xây dựng được bầu không khí học tập tích

		cực, hợp tác
12	PD12	Sinh viên được khuyến khích thảo luận, làm việc nhóm

(Nguồn: đề xuất dựa trên nghiên cứu của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn)

-Đối với nhân tố "**Phương diện phi học thuật**", gồm 8 biến quan sát theo kết quả của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn đều được hầu hết các đối tượng thảo luận đồng ý (28/31 đối tượng đồng ý), chỉ có 03 sinh viên học năm nhất không có ý kiến bởi vì các bạn mới nhập học năm 2015-2016 nên chưa có nhiều yếu tố để đánh giá.

Bảng 2.10. Thang đo của nhân tố Phương diện phi học thuật

PHƯƠNG DIỆN PHI HỌC THUẬT		
STT	**Ký hiệu**	**Nội dung**
01	PH1	Khi sinh viên gặp vấn đề, cán bộ, nhân viên luôn quan tâm giải quyết
02	PH2	Cán bộ, nhân viên quan tâm chu đáo đến từng cá nhân sinh viên
03	PH3	Cán bộ, nhân viên giải quyết yêu cầu/khiếu nại nhanh chóng
04	PH4	Cán bộ, nhân viên sẵn lòng giúp đỡ sinh viên
05	PH5	Cán bộ, nhân viên luôn thực hiện những gì đã hứa
06	PH6	Cán bộ, nhân viên có thái độ làm việc tích cực hướng đến sinh viên
07	PH7	Cán bộ, nhân viên giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên
08	PH8	Cán bộ, nhân viên đối xử bình đẳng với sinh viên

(Nguồn: đề xuất dựa trên nghiên cứu của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn)

-Đối với nhân tố "**Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên**", 15 đối tượng sinh viên đều rất tán thành 04 biến quan sát của nhân tố này theo kết quả của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn. Trong thảo luận, Cô Đỗ Thu Hiền, giảng viên khoa Ngoại ngữ và cô ThS. Tô Thị Ngọc Thanh, trưởng khoa Ngoại ngữ đều cho rằng có nên dùng

yếu tố "Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên khi cần" để làm yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ không vì nếu để sinh viên dễ dàng liên hệ với giảng viên sẽ dễ dàng xảy ra tiêu cực trong học tập, tuy nhiên các đối tượng còn lại đều nhất trí nên dùng yếu tố trên làm 1 trong 4 yếu tố của nhân tố Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên vì họ cho rằng: sinh viên học tín chỉ rất cần đến sự hỗ trợ của giảng viên mọi lúc mọi nơi để có thể hướng dẫn họ nghiên cứu và tìm hiểu bài học, còn về tiêu cực trong học tập thì đã có phòng kiểm định chất lượng đào tạo xử lý và đối với giảng viên chuyên nghiệp thì không để xảy ra tình trạng này. Vì vậy 29/31 đối tượng đồng ý 04 biến quan sát của nhân tố Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên theo kết quả của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn để làm thang đo nghiên cứu.

Bảng 2.11. Thang đo của nhân tố Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên

KHẢ NĂNG TIẾP CẬN DỊCH VỤ CỦA SINH VIÊN		
STT	**Ký hiệu**	**Nội dung**
01	KN1	Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên khi cần
02	KN2	Lịch trực của giảng viên trợ giảng được bố trí thuận tiện cho sinh viên
03	KN3	Sinh viên dễ dàng liên lạc với nhân viên khi cần
04	KN4	Sinh viên dễ dàng góp ý kiến hay gửi yêu cầu đến các bộ phận liên quan của trường

(Nguồn: đề xuất dựa trên nghiên cứu của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn)

Đối với nhân tố "**Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo**", sử dụng như một thang đo độc lập được nghiên cứu để làm sáng tỏ hơn phần phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường. 100% đều thống nhất nhân tố "Sự hài lòng của sinh viên" bao gồm 03 biến quan sát dựa theo kết quả nghiên cứu của Nhiêu Hoàng Tuấn.

Bảng 2.12. Thang đo của nhân tố Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo

STT	Ký hiệu	Biến quan sát (biến phụ thuộc)
1	HL1	Bạn sẽ giới thiệu người quen của mình theo học tại Cao đẳng Viễn Đông.
2	HL2	Quyết định theo học tại Cao đẳng Viễn Đông là một lựa chọn đúng đắn của bạn.
3	HL3	Bạn hoàn toàn hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông.

(Nguồn: đề xuất dựa trên nghiên cứu của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn)

2.2.1.2.2. Nghiên cứu chính thức

Sau khi thảo luận các đối tượng để khẳng định việc lấy kết quả Mô hình nghiên cứu của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn (2013), tiến hành khảo sát sinh viên đã và đang học tại trường thông qua bảng câu hỏi đã được xác định từ các thang đo ở phần nghiên cứu sơ bộ và xây dựng với dạng thang đo Likert 5 bậc (1 hoàn toàn không đồng ý, 2 không đồng ý, 3 không ý kiến, 4 đồng ý, 5 hoàn toàn đồng ý). Sau khi khảo sát, toàn bộ dữ liệu được nhập liệu dưới dạng file Excel, sau đó sử dụng phần mềm SPSS 16.0 để phân tích thống kê mô tả, tiến hành thảo luận, kết hợp với phương pháp logic biện chứng, vận dụng cách tiếp cận theo duy vật biện chứng và tư duy logic, diễn giải, quy nạp, mô hình hóa, trên nguyên tắc gắn lý luận với thực tiễn để từ đó phân tích thực trạng, nhận định và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông.

-Bảng câu hỏi sau khi tiến hành thảo luận các đối tượng ở phần nghiên cứu sơ bộ có sự điều chỉnh theo những câu, từ được in nghiêng (xem tại phụ lục 4).

2.2.2. Mô tả mẫu khảo sát

2.2.2.1. Phương pháp chọn mẫu

+ Phương pháp chọn mẫu trong nghiên cứu: thuận tiện, phi xác suất.

+ Đối tượng khảo sát

 Sinh viên đang học hệ cao đẳng chính quy khóa 7, khóa 8, khóa 9.

 Sinh viên đã tốt nghiệp hệ cao đẳng chính quy từ năm 2007 đến 2015.

+ Phương pháp thu thập dữ liệu: thực hiện bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp các sinh viên đang theo học tại trường ở các giờ sinh hoạt với cố vấn học tập và sinh viên đã tốt nghiệp tại cuộc họp hội cựu sinh viên 18/11/2015.

2.2.2.2. Kích thước mẫu

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), tỷ lệ mẫu tối thiểu là gấp 4 hay 5 lần số biến quan sát. Trong đề tài này, tác giả sử dụng thang đo gồm 32 biến quan sát cần ước lượng. Vì vậy số mẫu tối thiểu cần thiết là 32 x 5 = 160.

Để đảm bảo tính đại diện cao và dự phòng cho những sinh viên không trả lời hoặc trả lời không đầy đủ, tác giả đã lựa chọn mẫu là n = 400 sinh viên các khóa đã và đang học tại trường: 360 sinh viên khóa 7, 8, 9 và 40 sinh viên đã tốt nghiệp.

Vì thế, tác giả quyết định phỏng vấn 450 sinh viên bằng bảng câu hỏi. Kích thước mẫu được phân bổ giữa các khối ngành và các khóa như sau:

Bảng 2.13. Phân bổ kích thước mẫu theo khối ngành

STT	Khoa	Khóa 7	Khóa 8	Khóa 9	Tổng SL theo ngành	Tỷ trọng	SL mẫu phỏng vấn
1	Khoa Kinh tế	436	1.167	1.021	2.624	42%	**150**
2	Khoa Công nghệ	198	337	362	897	14%	**51**
3	Khoa Công nghệ thông tin	169	269	274	712	11%	**41**
4	Khoa Điều dưỡng	38	305	331	674	11%	**39**
5	Khoa Ngoại ngữ	148	294	307	749	12%	**43**
6	Khoa Xây dựng	0	0	38	38	1%	**2**
7	Khoa Tài chính - Ngân hàng	49	33	31	113	2%	**6**
8	Khoa Kế toán	134	180	175	489	8%	**28**

	Tổng cộng	**1.172**	**2.585**	**2.539**	**6.296**		**360**

(Nguồn: Phòng Đào tạo trường Cao đẳng Viễn Đông, 10/2015)

Bảng 2.14. Phân bổ kích thước mẫu theo khối khóa học

STT	Khoa	Khóa 7	Khóa 8	Khóa 9	SL mẫu phỏng vấn
1	Khoa Kinh tế	25	67	58	150
2	Khoa Công nghệ	11	19	21	51
3	Khoa Công nghệ thông tin	10	15	16	41
4	Khoa Điều dưỡng	2	17	19	39
5	Khoa Ngoại ngữ	8	17	18	43
6	Khoa Xây dựng	0	0	2	2
7	Khoa Tài chính - Ngân hàng	3	2	2	6
8	Khoa Kế toán	8	10	10	28
	Tổng cộng	**67**	**148**	**145**	**360**

(Nguồn: Phòng Đào tạo trường Cao đẳng Viễn Đông, 10/2015)

Bảng 2.15. Phân bổ kích thước mẫu đối với sinh viên đã tốt nghiệp từ 2007 đến 2015

STT	KHOA	SL sinh viên tốt nghiệp	Tỷ trọng %	SL mẫu phỏng vấn
1	Khoa Kinh tế	3.213	61%	25
2	Khoa Công nghệ	523	10%	4
3	Khoa Công nghệ thông tin	440	8%	3
4	Khoa Điều dưỡng	0	0%	0
5	Khoa Ngoại ngữ	138	3%	1
6	Khoa Xây dựng	0	0%	0
7	Khoa Tài chính - Ngân hàng	409	8%	3

8	Khoa Kế toán	521	10%	4
	Tổng cộng	**5.244**	**40**	**40**

(Nguồn: Phòng Đào tạo trường Cao đẳng Viễn Đông, 10/2015)

2.2.2.3. Mô tả mẫu khảo sát

Như đã trình bày ở phần phương pháp chọn mẫu phía trên, mẫu khảo sát được chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện, phi xác suất. Kích thước mẫu là n = 400. Số lượng mẫu phát ra là 450, kết quả thu được 365 mẫu hợp lệ và phù hợp với mục đích khảo sát (chiếm 81,11% so với số lượng bảng câu hỏi được gửi đi). Có 85 mẫu bị loại do sinh viên không hợp tác thực hiện, không đánh đầy đủ thông tin hoặc thông tin bị loại do người điều tra đánh cùng một lựa chọn.

Bảng 2.16. Thống kê mẫu nghiên cứu theo đặc điểm cá nhân

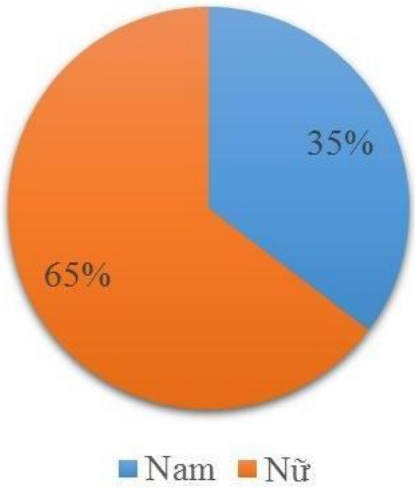
Thông tin mẫu	Tần suất xuất hiện	Tỷ lệ phần trăm
Giới tính		
Nam	129	35,34%
Nữ	236	64,66%
Ngành nghề đào tạo		
Khoa Kinh tế	157	43,01%
Khoa Công nghệ	51	13,97%
Khoa Công nghệ thông tin	37	10,14%
Khoa Điều dưỡng	35	9,59%
Khoa Ngoại ngữ	43	11,78%
Khoa Xây dựng	2	0,60%
Khoa Tài chính - Ngân hàng	10	2,62%
Khoa Kế toán	30	8,22%
Hộ khẩu thường trú		
TPHCM	205	56,16%
Địa phương khác	160	43,84%

Sinh viên năm thứ		
Năm 1	138	37,81%
Năm 2	135	36,99%
Năm 3	61	16,71%
Sinh viên đã tốt nghiệp	31	8,49%

(Nguồn: Khảo sát của tác giả 11/2015)

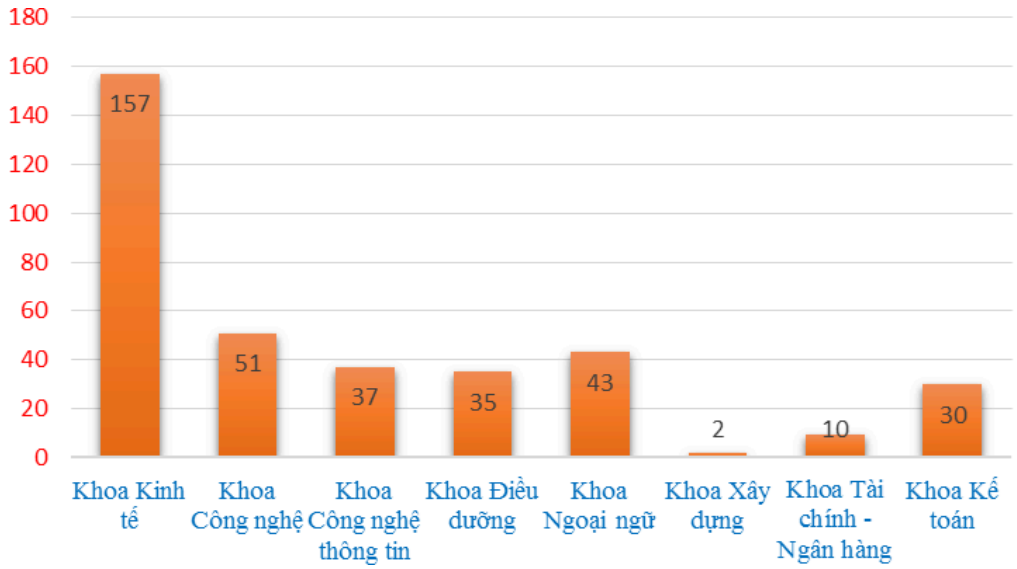
Kết quả cho thấy,

(1) Tỷ lệ mẫu sinh viên nữ nhiều hơn sinh viên nam (sinh viên nữ chiếm 64,66%, sinh viên nam chiếm 35,34%), tỷ lệ này xác với thực tế vì hằng năm nhà trường thu hút được nguồn thí sinh tham gia học các khối ngành kinh tế là chủ yếu, nên với đặc tính của ngành thì lượng sinh viên nữ của trường hàng năm luôn nhiều hơn lượng sinh viên nam.



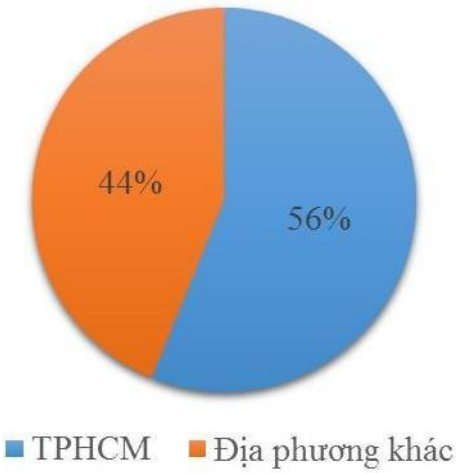
Hình 2.3. Mẫu chia theo giới tính

(2) Số lượng sinh viên tham gia khảo sát ở các ngành thuộc khối kinh tế là nhiều nhất (chiếm 43,01%) và ít nhất là sinh viên khối ngành xây dựng vì ngành này chỉ mới tuyển sinh được vào năm 2015 với 38 sinh viên (chiếm 0,60%).



Hình 2.4. Mẫu chia theo ngành học

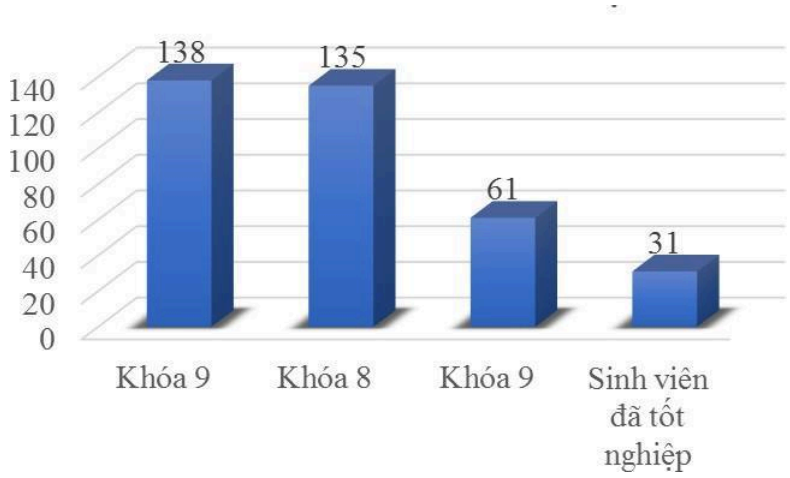
(3) Số lượng mẫu sinh viên có hộ khẩu TPHCM chiếm đa số (chiếm 56,16%), sinh viên ở địa phương khác chiếm 43,84%).



Hình 2.5. Mẫu chia hộ khẩu thường trú

(4) Số lượng sinh viên tham gia khảo sát ở năm 1 và năm 2 nhiều nhất và gần bằng nhau (năm 1 chiếm 37,81%, năm 2 chiếm 36,99%), sinh viên năm 3 chiếm 16,71% vì năm học 2013-2014 tình hình tuyển sinh khó khăn nên lượng thí sinh đầu vào không cao (1.172 sinh viên) và ít nhất là số lượng sinh viên đã tốt

nghiệp (chiếm 8,49%) vì tác giả không có điều kiện để tiếp cận do các bạn đã ra trường và đi làm, tác giả chỉ có điều kiện tiếp cận với các bạn cựu sinh viên tại cuộc họp hội cựu sinh viên của toàn trường (tháng 11/2015).



Hình 2.6. Mẫu chia theo khóa học

2.2.3. Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Viễn Đông hiện nay.

Căn cứ vào kết quả được thể hiện ở Phụ lục 6 về mô tả thống kê hoạt động của các nhân tố, tiến hành phân tích thực trạng tại trường Cao đẳng Viễn Đông.

Bảng 2.17. Bảng thống kê mô tả các nhân tố chất lượng dịch vụ đào tạo

STT	Các nhân tố chất lượng dịch vụ đào tạo	Giá trị các thành phần			
		Trung bình	Min	Max	% chọn từ 4 trở lên
1	Sự hỗ trợ của nhà trường	3,593	1	5	66,51%
2	Chương trình đào tạo và khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp	3,800	1	5	73,97%
3	Phương diện học thuật	3,603	1	5	66,92%
4	Phương diện phi học thuật	2,668	1	5	33,39%
5	Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên	2,570	1	5	29,52%

(Nguồn: Phụ lục 6)

Kết quả thống kê cho thấy các nhân tố: Sự hỗ trợ của nhà trường, Chương trình đào tạo và khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp, Phương diện học thuật, Phương diện phi học thuật. Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên đều có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo của trường, Trong đó, nhân tố Chương trình đào tạo và khả năng tìm việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp là được sinh viên đánh giá cao nhất (Giá trị trung bình = 3,800 và phần trăm đánh giá các nhân tố từ 4 trở lên 73,97%) và nhân tố Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên là yếu kém nhất (Giá trị trung bình = 2,57 và % đánh giá các nhân tố từ 4 trở lên chỉ có 29,52%).

2.2.3.1. Sự hỗ trợ của nhà trường

Nhân tố gồm 04 biến quan sát, tất cả các câu hỏi đều tập trung vào các yếu tố hỗ trợ của nhà trường như: Quy mô lớp học, thời khóa biểu, cơ sở vật chất, trang thiết bị,… cũng như các dịch vụ hỗ trợ như: bãi xe, căn tin, nơi nghỉ trưa dành cho sinh viên, y tế…

Kết quả thống kê mô tả như sau:

Bảng 2.18. Bảng thống kê mô tả các biến quan sát của nhân tố Sự hỗ trợ của nhà trường

SỰ HỖ TRỢ CỦA NHÀ TRƯỜNG				
STT	**Mã hóa**	**Nội dung**	**Trung bình**	**% chọn từ 4 trở lên**
1	HT1	Quy mô lớp học phù hợp	3,59	76,71%
2	HT2	Giờ dạy và học tại Cao đẳng Viễn Đông phù hợp, thuận tiện cho sinh viên	3,71	61,64%
3	HT3	Cơ sở vật chất, trang thiết bị khang trang, hiện đại, đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo và học tập	3,96	81,10%
4	HT4	Các dịch vụ hỗ trợ khác như: bãi giữ xe, căn tin, y tế, ký túc xá,… của trường tốt	3,11	46,58%

(Nguồn: tính toán của tác giả)

Theo kết quả cho thấy, nhân tố Sự hỗ trợ của nhà trường được sinh viên đánh giá chưa cao tuyệt đối (giá trị trung bình = 3,593 và % số sinh viên đồng ý không

cao = 66,51%), một số yếu tố của nhân tố trên được sinh viên đánh giá thấp nhất trong 4 yếu tố (giá trị trung bình thấp nhất là HT4 = 3,11 và cao nhất là HT3 = 3,96;
% số lượng sinh viên đồng ý thấp, thấp nhất chỉ có HT4 = 46,58% và cao nhất là HT3 = 81,10%).

Kết hợp việc thảo luận với các nhóm đối tượng có liên quan về kết quả nghiên cứu cho thấy thực trạng thực tế liên quan đến nhân tố Sự hỗ trợ của nhà trường trong chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Viễn Đông như sau:

❖ **Quy mô lớp học:**

Điểm mạnh: Theo quy định tại Điều 9, của Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo học hệ thống tín chỉ thì: *Lớp học được tổ chức theo từng học phần dựa vào đăng ký khối lượng học tập của sinh viên ở từng học kỳ, Hiệu trưởng quy định số lượng sinh viên tối thiểu cho mỗi lớp học tùy theo từng loại học phần được giảng dạy trong trường*

Hiện tại, hầu hết các lớp học tại trường Cao đẳng Viễn Đông dao động từ 50 đến 65 sinh viên/lớp, riêng đối với các ngành học và các môn học đặc trưng đòi hỏi quy mô lớp nhỏ để giảng viên có thể tiếp cận trực tiếp từng sinh viên như ngành Tiếng Anh, Tin học ứng dụng, Thiết kế đồ họa và các môn học thực hành tại các xưởng, phòng mô phỏng và phòng máy thì nhà trường chỉ bố trí từ 25 đến 30 sinh viên/lớp. Với quy mô lớp học nêu trên, nhà trường đã tạo điều kiện thuận lợi cho cả sinh viên và giảng viên trong quá trình giảng dạy và học tập kiến thức, giúp giảng viên có điều kiện bám sát tình hình học tập của từng sinh viên, giúp sinh viên cảm thấy gần gũi và được quan tâm, giúp các bạn mạnh dạn hơn trong việc giao tiếp với giảng viên để bổ sung kiến thức cho bài học. Vì vậy, nên sinh viên và giảng viên cảm thấy quy mô lớp học là hợp lý, một nhân tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của trường.

Hạn chế: một số môn học đại cương, được nhà trường bố trí học ghép lớp nên quy mô lớp học khá đông, thậm chí có những buổi sinh viên vào lớp không còn chỗ ngồi và làm cho giảng viên cảm thấy khó khăn trong việc quản lý lớp như: Kỹ

năng giao tiếp, Những nguyên lý chủ nghĩa Mac-Lê nin, Tư tưởng Hồ Chí Minh, … nhưng các môn học này không đòi hỏi cao giảng viên phải hiểu rõ tình hình học tập của từng sinh viên nhưng đều này đã làm cho sinh viên và giảng viên cảm thấy không thể đánh giá cao tuyệt đối về yếu tố quy mô lớp học và đó cũng chính là lý do làm cho mức độ đánh giá yếu tố HT1 không cao (Trung bình = 3,59; % đánh giá từ 4 trở lên chỉ đạt được 76,71%)

- **Nguyên nhân:** để giảm thiểu chi phí, các môn học này không đòi hỏi giảng viên phải theo sát tình trạng học tập của từng sinh viên.

❖ **Giờ dạy và học tại Cao đẳng Viễn Đông:**

- **Điểm mạnh:** khung thời gian rất phù hợp, thuận tiện cho sinh viên và cả giảng viên. Khung giờ chuẩn bắt đầu từ 7:00 đến 17:45, tuy nhiên vì địa điểm của trường khá xa trung tâm thành phố nên việc di chuyển dành cho sinh viên và giảng viên sẽ có nhiều khó khăn nên nhà trường bố trí thời khóa biểu dành cho sinh viên buổi sáng bắt đầu từ 7:50 đến 11:45; buổi chiều 13:30 đến 17:30, Khung giờ này rất phù hợp với sinh viên và cả giảng viên, giúp họ giải được bài toán khó về thời gian lên lớp muộn do những yếu tố xa, kẹt xe,… và sinh viên có thể bố trí học thêm những kỹ năng cần thiết vào buổi tối. Đặc biệt theo chủ trương của Ban giám hiệu nhà trường thì thời khóa biểu dành cho các lớp chỉ bố trí 1 buổi sáng hoặc 1 buổi chiều để tạo điều kiện cho sinh viên sắp xếp được thời gian để tìm việc làm bán thời gian tran trãi những chi phí học tập cần thiết cũng như trao dồi những kỹ năng thực tế của xã hội.
- **Hạn chế:** với mong muốn của sinh viên là có thể được tự do đăng ký giờ học theo điều kiện cá nhân của sinh viên, nhưng đều này nhà trường không thể đáp ứng được, đó cũng chính là nguyên nhân sinh viên đánh giá chưa cao tuyệt đối về yếu tố HT2 (trung bình = 3,71, % sinh viên chọn từ 4 trở lên = 61,64%).
- **Nguyên nhân:** trường chưa đủ lực lượng giảng viên để có thể cho sinh viên lựa chọn giờ học theo đúng tính chất của việc học tín chỉ.

❖ **Cơ sở vật chất và trang thiết bị học tập:**

Điểm mạnh: sinh viên cảm thấy hài lòng về sự đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị học tập hiện đại phục vụ công tác dạy và học của giảng viên và sinh viên, việc đầu tư này cũng là 1 yếu tố quyết định chỉ tiêu tuyển sinh của nhà trường dựa trên quy định tại điều 2 của Quyết định số 795/QĐ-BGDĐT, ngày 27/02/2010 về việc xác định chỉ tiêu tuyển sinh của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT: Diện tích sàn xây dựng phục vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học tính trên 1 sinh viên, học sinh quy đổi tối thiểu là 2m^2. Các cơ sở đào tạo có diện tích sàn xây dựng trên 1 sinh viên, học sinh quy đổi thấp hơn 2m^2 thì chỉ tiêu tuyển sinh chính quy sẽ không được tăng đồng thời các chỉ tiêu còn lại cũng sẽ giảm so với năm trước (trích nguồn http://thuvienphapluat.vn).

Ngày 01/9/2006, UBND TP. Hồ Chí Minh đã có công văn số 6364/UBND- ĐT về việc chấp thuận cho Công ty TNHH Hòn ngọc Viễn đông được thuê 15 ha đất trong thời hạn 50 năm tại Khu đô thị Tây bắc để xây dựng trường Cao đẳng Tư thục Viễn Đông. Tiếp theo đó, Ban quản lý Khu đô thị Tây bắc đã làm việc nhiều lần với Nhà trường trong các năm 2007- 2012 để xác định địa điểm chuẩn bị đầu tư theo quy hoạch chung.

Song song quá trình chuẩn bị xây dựng lâu dài nêu trên, từ năm 2010, trường Cao đẳng Viễn Đông kết hợp với công ty TNHH Long Yến đã triển khai lô đất diện tích 8.200 m^2 để xây dựng trường theo Hợp đồng hợp tác kinh doanh ngày 8/10/2010. Triển khai Hợp đồng hợp tác này, ngày 17/12/2011 UBND TP. Hồ Chí Minh có Quyết định số 6127/QĐ-UBND phê duyệt dự án xây dựng trường Cao đẳng Viễn đông tại Lô 2, Công viên phần mềm Quang Trung, Phường Tân Chánh Hiệp, Quận 12, TP.HCM với tổng vốn đầu tư là 183,6 tỷ, trong đó nguồn vốn đề nghị ngân sách TP.HCM hỗ trợ toàn bộ lãi vay là 92 tỷ đồng. Từ tháng 5/2012, dự án đã tiến hành khởi công xây dựng và đưa vào sử dụng với tổng diện tích sàn là
18.000 m^2, bao gồm 1 tầng hầm và 11 tầng lầu.

Ngoài ra để đáp ứng thuận tiện cho việc học tập của sinh viên, nhà trường đã:

+ Thuê của trung tâm dạy Nghề Quận Phú Nhuận với diện tích 2.292 m^2.

+ Hợp tác với Trung tâm tin học của ĐH khoa học tự nhiên TP. HCM đặt địa điểm giảng dạy tại quận 10 với diện tích 5.200 m^2.

+ Khu đất dự kiến phát triển là 15ha (thuê dài hạn tại khu đô thị Tây Bắc TP.HCM) đã có chủ trương của thành phố tại văn bản số 6364 của UBND ngày 01/09/2006.

+ Triển khai giai đoạn 2 và xây dựng ký túc xá ngay trong khu Công viên Phần mềm Quang Trung (tại lô số 31, diện tích đất 2.400 m^2) bằng nguồn vốn Nhà ở xã hội.

+ Đầu tư phần mềm 375 triệu đồng tin học hóa tất cả khâu quản lý của nhà trường: nhanh, hiệu quả, chính xác.

Bên cạnh việc đầu tư về cơ sở vật chất, nhà trường thường xuyên quan tâm đến việc đầu tư trang thiết bị giảng dạy theo yêu cầu các khoa đào tạo:

+ Trang bị cho ngành ô tô gồm 1 xe và động cơ xe auto Camry 2009, Hybrid, chạy bằng điện, 1 xe Camcry Hybrid chạy bằng động cơ xăng - điện, 1 chiếc MAZDA, 2 chiếc bán tải KIA, 3 chiếc DATSUN, 6 hệ thống động cơ đời mới đạt tiêu chuẩn xả khí thải của Châu Âu (EFI), 18 động cơ xăng rời và 2 động cơ dầu diezen, các mô hình, dụng cụ ngành và các thiết bị để các sinh viên có cơ hội thực hành (trong tình trạng tốt). Công nghệ và thiết bị đầy đủ như một mô hình garage để sinh viên học chuyên sâu như sửa chữa, tháo lắp các linh kiện, học thực hành sơn trên những chiếc xe này với chi phí đầu tư hơn 3,5 tỷ đồng. Đầu tư cho ngành xây dựng và cơ khí thêm 2 máy tiện, 2 máy phay, máy khoan và 1 máy CNC và thực hiện chương trình liên kết với công ty ADMS, Nhật Bản, về việc cho sinh viên thực hành cơ khí chính xác để đáp ứng nhu cầu làm việc tại các công ty Nhật. Đầu tư 6 phòng máy tính với hơn 350 máy tính phục vụ cho các ngành liên quan công nghệ thông tin; trang bị đầy đủ trang thiết bị y tế: 40 kính hiển vi, các mô hình, các máy công cụ dụng cụ cho 6 phòng thực hành ngành Điều dưỡng; trang bị 1 phòng Lab, 1 trung tâm nghe nhìn cho ngành Ngoại ngữ; tổ chức phòng mô phỏng cho ngành kế toán, quản trị văn phòng, quản trị kinh doanh và ngành tài chính-ngân hàng.

+ Hệ thống các giảng đường, lớp học, phòng thí nghiệm, trung tâm thông tin thư viện, trang thiết bị phục vụ giảng dạy được cải tạo, nâng cấp phục vụ tốt yêu cầu giảng dạy và học tập.

+ Tăng cường mảng xanh, cảnh quang, môi trường trong khuôn viên trường luôn được giữ xanh, sạch, đẹp.

+ Hệ thống Thông tin - Thư viện được quan tâm đầu tư, từng bước hiện đại, với hệ thống tài liệu tham khảo, nguồn lực thông tin sách, báo, tạp chí chuyên ngành phong phú, đa dạng; hệ thống mạng, wifi, máy tính được trang bị hiện đại đảm bảo phục vụ cho công tác chuyên môn - nghiệp vụ, tra cứu thông tin, truy cập của cán bộ, giảng viên, sinh viên.

+ Mỗi phòng học đều có máy projector để phục vụ công tác giảng dạy cho sinh viên

+ Bố trí các sân tập thể dục thể thao, văn hóa văn nghệ đa năng dành cho sinh viên: 1 sân bóng rổ, 1 sân bóng chuyền, 2 sân cầu lông, khu vực chơi bóng bàn với 3 bàn bóng, 1 phòng thu âm, 1 phòng dancing,… giúp sinh viên có thể giải trí sau những giờ học tập căng thẳng.

Với sự đầu tư nêu trên, sinh viên khi chọn học tại cao đẳng Viễn Đông cảm thấy hài lòng và yên tâm với một môi trường có trang thiết bị hiện đại phục vụ cho việc dạy và học.

Hạn chế: Với sự tập trung toàn lực đầu tư về cơ sở vật chất nhưng kết quả đánh giá yếu tố này vẫn chưa đạt được mức tối đa vì theo phỏng vấn trực tiếp là sinh viên rất mong muốn được đi thang máy lên tất cả các tầng lầu của trường, tuy nhiên hiện nay nhà trường chỉ phục vụ thang máy dành cho sinh viên học tại các tầng 5 trở lên. Một số máy chiếu ở phòng học đã bị mờ, một số máy tính ở phòng bị hư chưa đảm bảo đủ cho sinh viên khi thực hành. Trường chưa có sân bóng đá dành cho sinh viên luyện tập. Những vấn đề nêu trên cũng là nguyên nhân chủ yếu mà sinh viên cảm thấy chưa đạt chất lượng tối đa ở yếu tố HT3 (trung bình = 3,96; % sinh viên đánh giá trên 4 khá cao nhưng chưa cao tuyệt đối = 81,10%),

Nguyên nhân: Khuôn viên trường chưa được khai thác hết để mở rộng sân bóng đá dành cho sinh viên, nguồn nhân lực phòng Tổ chức – Hành chánh bị hạn chế nên chưa có cán bộ chuyên trách thực hiện việc bảo trì, bảo dưỡng cơ sở vật chất.

❖ **Các dịch vụ hỗ trợ khác:**

Điểm mạnh: nhà trường có đầy đủ các dịch vụ bãi xe, căn tin, y tế để phục vụ cho sinh viên trong quá trình học tập tại trường và đây cũng là những yếu tố mà sinh viên rất quan tâm và sử dụng trong suốt quá trình học tại trường. Trường có bố trí phòng y tế phục vụ chăm sóc sinh viên những lúc ốm, đau, sơ cấp cứu, nhân sự phục vụ rất tận tâm.

Hạn chế: tuy nhiên ở Cao đẳng Viễn Đông những dịch vụ này phục vụ nhu cầu cho sinh viên còn rất nhiều hạn chế, không đáp ứng và thỏa mãn được mong muốn của sinh viên.

+ Bãi xe: Nhà trường có xây dựng tầng hầm để phục vụ cho sinh viên để xe, tuy nhiên đến hiện nay tầng hầm dùng để làm bãi đậu cho các xe dùng để thực hành của ngành Ô tô nên bãi xe được di dời sang sảnh dọc phía sau nhà trường, xe được giữ ngoài trời không có mái che, còn áp dụng phương pháp thủ công ghi và bấm vé, nhân sự giữ xe chỉ có 3 người nên tình trạng bãi xe không được ngay ngắn, nên khi sinh viên lấy xe rất khó khăn, không có người hỗ trợ, hiện tượng mất nón diễn ra thường xuyên đặc biệt từ ngày bãi xe của cơ sở quận 12 hoạt động đến nay (2 năm) đã làm mất tất cả 9 chiếc xe của sinh viên.

+ **Căn tin:** Khi phỏng vấn trực tiếp sinh viên có nhiều thái độ phàn nàn về căn tin: thức ăn không phong phú và đa dạng, các món ăn thường xuyên bị trùng lắp, ít thay đổi, người phục vụ lấy thức ăn không mang bao tay an toàn thực phẩm. Trường có 02 căn tin: căn tin Kim Thủy giá phù hợp với sinh viên (dao động từ 15,000 đến 20,000 đồng/phần thức ăn); còn căn tin Cơm gà Bà Luận giá rất cao (dao động từ 40,000 đến 50,000 đồng/phần thức ăn), với mức giá của căn tin không thể phục vụ cho đối tượng là sinh viên của trường. Ngoài ra, giá các loại nước cao hơn so với

thực tế ngoài thị trường, tất cả đều được bán đồng giá là 10,000đ/chai. Số lượng người phục vụ ít nên việc phục vụ luôn gây chậm trễ cho sinh viên đặc biệt là giờ cao điểm. Đây là 1 trong những nguyên nhân làm cho sinh viên cảm thấy rất không hài lòng về các dịch vụ của nhà trường, sinh viên dần bỏ ra ngoài trường để ăn sáng, ăn trưa, chứng tỏ căn tin trường hoạt động chưa hiệu quả và chưa đáp ứng được nhu cầu của sinh viên. Ảnh hưởng một phần khá lớn về chất lượng dịch vụ đào tạo của trường,

+ **Phòng y tế:** nhân sự là giảng viên cơ hữu ngành điều dưỡng kiêm nhiệm nên thường xuyên phải lên lớp giảng dạy, khi sinh viên cần thì phòng y tế lại đóng cửa. Đặc biệt, phòng y tế lại được bố trí tại tầng 7, trong khi sinh viên học tập trung nhiều từ tầng 1 đến tầng 5, nên những lúc sinh viên gặp sự cố về sức khỏe: như bị ngất xỉu, bị thương,… thì việc vận chuyển bệnh nhân lên phòng y tế là 1 điều rất khó khăn. Vì vậy, khi phỏng vấn trực tiếp, sinh viên đã cho rằng: "việc nhà trường bố trí phòng y tế thực sự để đối phó với những quy định của Bộ GD&ĐT và Bộ Y tế chứ không phải dùng để phục vụ nhu cầu thiết yếu của sinh viên nhà trường".

+ **Phòng nghỉ trưa dành cho sinh viên:** Sinh viên có nhu cầu học ngoại khóa, tham gia các câu lạc bộ của đoàn thể khá nhiều, vì vậy các bạn thường hay nghỉ lại trường vào buổi trưa, tuy nhiên các bạn phải tự nghỉ ngoài các sảnh hành lang của trường, nhà trường chỉ mở cửa 2 phòng học ở tầng 3 để sinh viên nghỉ trưa nhưng không đáp ứng đủ nhu cầu thực tế của sinh viên tại trường.

+ **Ký túc xá:** đang trong quá trình bắt đầu hoàn tất các thủ tục khởi công xây dựng nên trường chưa có ký túc xá phục vụ cho sinh viên ở tỉnh trong khi nhu cầu này của sinh viên rất cao. Hằng năm, cán bộ trung tâm tư vấn và hướng nghiệp sinh viên phải bố trí lực lượng tìm kiếm và giới thiệu khu nhà trọ gần trường để hỗ trợ cho sinh viên ở tỉnh.

Hạn chế: Các dịch vụ tại trường như bãi xe, căn tin gần như là độc quyền, trong khi đó nhà trường lại không có lực lượng thường xuyên giám sát hoạt động các dịch vụ này, họ tự quyền quyết định giá cả và chất lượng chủ yếu mang lại lợi

nhuận cao nhất. Phòng y tế được bố trí tại tầng 7 cạnh phòng thực hành điều dưỡng vì với mong muốn của Ban giám hiệu là sinh viên có thể trực tiếp thực tập các sơ cấp cứu dành cho sinh viên của trường như một hình thức thực hành thực tế…

Tất cả những nguyên nhân trên đã luôn làm cho sinh viên cảm thấy bức xúc khi sử dụng 1 trong những dịch vụ của nhà trường được nêu trên, vì vậy hệ số đánh giá điểm của các bạn dành cho yếu tố này thể hiện rõ thực trạng (giá trị trung bình = 3.11, % số sinh viên đánh giá từ 4 trở lên chỉ có 46,58%), Nhà trường cần phải xem xét và có giải pháp ngay để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo phục vụ nhu cầu toàn diện của sinh viên.

2.2.3.2. Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp

Nhân tố gồm 04 biến quan sát, tất cả các câu hỏi đều tập trung vào các yếu tố của nội dung chương trình đào tạo của trường và khả năng tìm được việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp.

Kết quả thống kê mô tả như sau:

Bảng 2.19. Bảng thống kê mô tả các biến quan sát của nhân tố Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO VÀ KHẢ NĂNG TÌM VIỆC SAU KHI TỐT NGHIỆP				
STT	**Mã hóa**	**Nội dung**	**Trung bình**	**% chọn từ 4 trở lên**
1	CT1	Chương trình đào tạo có nhiều ngành phong phú	3,78	71,78%
2	CT4	Chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu thực tiễn	3,82	75,62%
3	CT5	Trường có quan hệ tốt với các doanh nghiệp	3,81	73,42%
4	CT6	Sinh viên sau khi tốt nghiệp dễ tìm được việc làm	3,79	75,07%

(Nguồn: tính toán của tác giả)

Nhân tố Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp là một trong những nhân tố hàng đầu được xem trọng trong quá trình đánh giá chất lượng

dịch vụ đào tạo của một đơn vị trường học vì nó thể hiện được nội dung giá trị sản phẩm mà nhà cung cấp đã mang đến cho người học. Khi phỏng vấn trực tiếp sinh viên, đa phần các bạn sinh viên đều nêu ra một vấn đề mà không chỉ có người học mà cả xã hội đều quan tâm đó là "trường dạy gì cho em (nội dung chương trình đào tạo ra sao?) và khi em ra trường có thể làm được gì, ở đâu?", câu hỏi luôn là tiêu chí hàng đầu để một sinh viên quyết định đầu tư vào một trường để học vì hiện nay, tâm lý lo lắng của sinh viên trước thực trạng thất nghiệp của xã hội là một gánh nặng đối với người học và các cơ sở đào tạo. Nguồn từ Ngô Châu Anh/Báo Infonet tại http://news.zing.vn cho biết: Theo thống kê của Bộ GD&ĐT năm 2011, tổng số người tốt nghiệp có trình độ ĐH, CĐ là 318,400 người; năm 2012 là 402,300 người; năm 2013 là 425,200 người. Trong giai đoạn 2011-2014, số lao động trình độ ĐH, CĐ có việc làm tăng lên qua các năm, so sánh năm 2014 với năm 2010, tỷ lệ lao động trình độ ĐH, CĐ có việc làm tăng 38%. Tuy nhiên, số lao động trình độ ĐH, CĐ trong độ tuổi lao động thất nghiệp trong thời gian qua tăng cao hơn so với số tốt nghiệp và số có việc làm; số lao động trình độ ĐH, CĐ thất nghiệp năm 2014 so với 2010 tăng 103%. Vì vậy, trước những thực trạng mà xã hội đang gặp phải, Bộ GD&ĐT không ngừng đưa ra nhiều chủ trương để kiểm định, đánh giá cũng như các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo tại các trường ĐH, CĐ.

Và một trong những tiêu chí để đánh giá chất lượng đào tạo của Bộ GD&ĐT là chương trình đào tạo và nhà trường cũng bắt kịp những yêu cầu này của Bộ GD&ĐT. Để khẳng định năng lực của đơn vị mình, trường đã tập trung đầu tư nhiều về chương trình đào tạo để nâng cao được khả năng tự tin trong việc tìm kiếm việc làm của sinh viên khi tốt nghiệp. Mức độ thực hiện chủ trương đó đã được sinh viên đánh giá qua bảng khảo sát bằng con số tương đối chấp nhận được (giá trị trung bình = 3,800 và % số sinh viên đồng ý = 73,97%), trong đó một số yếu tố của nhân tố này được sinh viên đánh giá tương đối cao (giá trị trung bình cao nhất là CT4 = 3,820; % số lượng sinh viên mức từ 4 trở lên của CT4 = 75,62%), tuy nhiên CT6 được đánh giá cũng khá cao (giá trị trung bình là CT6 = 3,79; % số lượng sinh

viên mức từ 4 trở lên của CT6 = 75,07%) nhưng mức đánh giá này chưa mang tính khả thi vì số lượng sinh viên đã tốt nghiệp được tham gia khảo sát rất ít nên hầu hết các bạn đều trả lời theo cảm tính.

Mặt mạnh:

❖ **Về chương trình đào tạo**:

+ Chương trình đào tạo có nhiều ngành phong phú: tính đến thời điểm hiện nay trường có chương trình đào tạo của 13 ngành với 31 chuyên ngành đào tạo, trong đó có những ngành mà sinh viên hiện nay khá yêu thích và quan tâm: ngành Điều dưỡng, ngành Ô tô, ngành Tiếng Anh và chuyên ngành Quản trị nhà hàng khách sạn thuộc ngành Quản trị kinh doanh (căn cứ vào số lượng sinh viên nhập học tại Bảng 2,5). Đặc biệt, hiện nay trường đang hoàn tất các thủ tục cũng như cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên để mở thêm 5 ngành mới trong năm học 2015-2016: ngành Quản trị du lịch lữ hành, Quản trị khách sạn, Xét nghiệm y học, Chẩn đoán hình ảnh và ngành Khuyến nông.

+ Chương trình đào tạo mềm dẻo luôn được cập nhật thường chuyên 3 tháng/lần để bổ sung các môn học nhằm phục vụ nhu cầu thực tế tại doanh nghiệp. Mỗi lần cập nhật chương trình, phòng đào tạo luôn tiến hành gửi nội dung chương trình đến các doanh nghiệp để nhờ thẩm định và đánh giá, trường đã mạnh dạn bỏ bớt các môn học mang tính chất hàn lâm để tăng cường các môn học liên quan đến kiến thức chuyên ngành phục vụ công việc thực tế cho nhu cầu của doanh nghiệp. Nhà trường công khai chuẩn đầu ra để sinh viên, phụ huynh và cả doanh nghiệp đều nắm rõ. Đặc biệt quan tâm đến chuẩn đầu ra của tiếng Anh và tin học chuyên ngành, 1 trong 2 nhân tố ngoài kiến thức chuyên ngành sẽ quyết định được năng lực của người lao động trước doanh nghiệp trong thời kỳ hội nhập.

+ Trường có mối quan hệ tốt với các doanh nghiệp: tính đến thời điểm hiện nay trường đã ký kết được với 11 đơn vị lớn (thị trường sử dụng lao động chủ yếu của cả TPHCM và các tỉnh lân cận) trong việc cam kết cung ứng nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ nhu cầu thực tế của các đơn vị được nêu như: Ban Quản lý

các KCX&CN TPHCM (15 khu công nghiệp và 03 khu chế xuất với hơn 650 doanh nghiệp tập trung), Trung tâm giới thiệu việc làm Khu công nghệ cao; Tổng công ty Công nghiệp Sài Gòn; Tổng Công ty Cơ khí GTVT Sài Gòn (Samco); Tổng Công ty In bao bì TNHH MTV Liksin; Hội tin học TPHCM; Ban quản lý Khu Công viên phần mềm Quang Trung; Công ty thép Thành Long Vineco; Công ty TNHH MTV Chứng khóa SJC; Công ty Bất động sản An Phú Hưng Việt Nam; Trung tâm Giao dịch cà phê Buôn Mê Thuột (BEEC). Ngoài ra, các đơn vị nêu trên cũng chính là những nơi mà sinh viên Cao đẳng Viễn Đông tham gia thực hành, thực tế về kiến thức chuyên ngành giúp sinh viên được trang bị những kỹ năng cần thiết mà nhu cầu doanh nghiệp đang cần.

❖ **Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp:** đây là một yếu tố giúp cao đẳng Viễn Đông khẳng định được giá trị của mình đối với xã hội, tuy nhiên với số liệu thống kê trên chưa nêu lên được thực trạng tổng quát về khả năng tìm việc của sinh viên sau khi tốt nghiệp vì tác giả chỉ khảo sát được 31 sinh viên/5,244 sinh viên đã tốt nghiệp do không có điều kiện tiếp cận, tác giả chỉ tiếp cận được các sinh viên tốt nghiệp vào ngày họp hội cựu sinh viên của nhà trường, nhưng số lượng mẫu này chưa gọi là mẫu tổng thể được. Đây là một hạn chế khá lớn của đề tài.

Bảng 2.20. Số lượng sinh viên có việc làm sau khi tốt nghiệp

STT	KHOA	SL SV đã tốt nghiệp	SL SV có việc làm	Tỷ lệ % SV có việc làm
1	Khoa Kinh tế	3.213	2.674	83,22%
2	Khoa Công nghệ	523	504	96,37%
3	Khoa Công nghệ thông tin	440	319	72,50%
4	Khoa Điều dưỡng	0	0	0
5	Khoa Ngoại ngữ	138	98	71,01%
6	Khoa Xây dựng	0	0	0
7	Khoa Tài chính - Ngân hàng	409	143	34,96%
8	Khoa Kế toán	521	327	62,76%
	Tổng cộng	**5.244**	**4.065**	

(Nguồn: Trung tâm Tư vấn và Hướng nghiệp SV, 10/2015)

Căn cứ vào số liệu tại bảng 2.20, cho thấy tỷ lệ sinh viên có việc làm sau khi tốt nghiệp tại trường Cao đẳng Viễn Đông khá cao, cao nhất là ngành Công nghệ đạt 96,37%, tỷ lệ này đáp ứng đúng thực trạng nhu cầu của xã hội hiện nay. Qua phỏng vấn thầy ThS. Nguyễn Đắc Thịnh, trưởng khoa ngành Ô tô cho biết: "hơn 90% sinh viên ngành Ô tô của trường đều được các doanh nghiệp tuyển dụng ngay khi các bạn đang còn tham gia thực tập với mức lương tối thiểu 3,5 triệu đồng/tháng trong thời gian chưa có bằng cấp và sau khi tốt nghiệp mức lương mà các bạn đạt được dao động từ 5,5 đến 7,5 triệu đồng/tháng". Số lượng sinh viên các ngành còn lại, theo số lượng thống kê thì được đánh giá khá cao và đều đạt từ mức 60% trở lên ngoại trừ ngành Tài chính-Ngân hàng chỉ đạt 34,96%, tỷ lệ này ít so với các ngành khác vì tình hình chung của toàn xã hội trong tình trạng thị trường kinh tế đang gặp khó khăn. Tuy nhiên, qua số liệu trên của Trung tâm Tư vấn và Hướng nghiệp sinh viên trường Cao đẳng Viễn Đông vẫn chưa thể hiện được số lượng sinh viên có việc làm đúng ngành và mức lương tối thiểu mà các bạn đạt được khi làm việc. Bên cạnh đó, thương hiệu của Cao đẳng Viễn Đông còn hạn chế đối với doanh nghiệp nên việc doanh nghiệp tự tìm đến trường để lựa chọn sinh viên khá, giỏi còn nhiều hạn chế, chưa phát huy được.

-Trường đã kết hợp với đối tác cho ngành Điều dưỡng từ ĐH Arellano, Manila, Philippines, nhằm đảm bảo sinh viên ra trường có thể làm việc tại các Bệnh viện quốc tế, làm dịch vụ cho người ngoại quốc hoặc xuất khẩu lao động có tay nghề sang các nước phát triển.

-Từ năm 2013, Nhà trường đã liên kết với Trường Cao đẳng Công nghệ Nakanikon đào tạo ngành Công nghệ kỹ thuật Ô tô cho sinh viên tốt nghiệp cùng trường tại CĐ Viễn Đông.

Ngoài ra, trường cũng đã làm việc với các đối tác cho ngành Cơ khí là ADMS Vietnam Co., Ltd. Ngành Công nghệ kỹ thuật Ô tô và Ngành Công nghệ thông tin từ các đối tác Luxoft VietNam, TMA Solutions nhằm nâng cao kỹ năng thực hành hướng đến sinh viên của trường được áp dụng thực tế về mặt thực hành để khi ra

trường sinh viên vận dụng thích ứng với công việc đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp.

Hạn chế và nguyên nhân:

Bên cạnh những nổ lực nêu trên thì chương trình đào tạo và khả năng tìm việc làm của sinh viên cũng còn nhiều mặt hạn chế:

+ Chuẩn đầu ra các ngành học của nhà trường đào tạo khá cao so với sinh viên trình độ cao đẳng, nhưng chủ trương Ban giám hiệu nhà trường vẫn quyết tâm thực hiện vì đây là một nhân tố quyết định mức đột phá về chất lượng đào tạo của nhà trường mặc dù sinh viên khá than phiền về việc chuẩn đầu ra quá cao so với mặt bằng chung của các trường cùng hệ đào tạo, cụ thể:

Bảng 2.21. Chuẩn đầu ra tiếng Anh và tin học của Cao đẳng Viễn Đông

Đối tượng	Tiếng Anh	Tin học
Đối với các lớp không chuyên	Toeic Quốc Tế 450	Tin học B chuyên ngành
Đối với các lớp chuyên Anh	- Tiếng Anh: Toeic Quốc Tế 600 hoặc tương đương (IELTS 5,5-IBT 61-B2). - Tiếng Nhật: N5.	Tin học B chuyên ngành

(Nguồn: Phòng Đào tạo, 10/2015)

+ Chưa mạnh dạn phát triển nhiều kiến thức chuyên ngành, nhà trường chỉ mới ngừng ở gốc độ đào tạo những ngành chung làm sinh viên phải học dàn trãi kiến thức nhưng lại không chuyên sâu vào một lĩnh vực nào của ngành, điều này giúp sinh viên có thị trường tìm việc rộng nhưng khi tiếp cận vào công việc thực tế chuyên sâu thì các bạn sẽ trở nên lúng túng và không tự tin. Ví dụ, những ngành chỉ có 1 chuyên ngành như: Kế toán, Tài chính-Ngân hàng, Quản trị văn phòng, Ô tô, Cơ khí, Điện – Điện tử, Xây dựng,… đều này cũng gây nhiều khó khăn cho công tác tư vấn tuyển sinh của trường.

+ Khi phỏng vấn trực tiếp bạn Lý Lương Lâm, sinh viên khóa 8 ngành Tin học ứng dụng cho rằng: nội dung chương trình học có 1 số môn chưa đòi hỏi kiến thức nền bắt buộc thì phòng đào tạo chưa quan tâm đến điều này dẫn đến tình trạng sinh viên gặp nhiều khó khăn khi tham gia học tập các môn học này: ví dụ như muốn học môn Lập trình Android thì yêu cầu bạn phải có kiến thức về môn học Lập trình Java, tuy nhiên trong chương trình đào tạo môn này sinh viên không được học. Điều này cũng xảy ra tương tự ở 1 vài ngành học khác như thiết kế đồ họa, xây dựng, truyền thông và mạng máy tính.

+ Sinh viên cũng than phiền chương trình đào tạo tại trường cao đẳng Viễn Đông khá nặng so với mặt bằng chung các trường Cao đẳng khác, điều này là hoàn toàn đúng vì mục tiêu của Ban giám hiệu thì chương trình học phải là nền tảng để các bạn dễ dàng học liên thông lên các trường đại học tốp trên nên chương trình học luôn được gắn chặt với chương trình đào tạo của các trường Đại học lớn như ĐH Kinh tế TPHCM, ĐH Khoa học Tự nhiên, ĐH Sư phạm Kỹ thuật,… bên cạnh đó chương trình phải đáp ứng được nhu cầu về nguồn nhân lực chất lượng cao cho các doanh nghiệp nên sinh viên ngoài việc học lý thuyết trên lớp thì phải tham gia kiến tập, thực tập môn học thực tế ngay từ học kỳ đầu tiên tại các doanh nghiệp.

+ Ngoài ra do chương trình được cập nhật thường xuyên nên cũng gây bất lợi cho những bạn sinh viên bị học lại vì các bạn gặp phải chương trình của khóa trước có học môn này nhưng khi học lại thì môn học đó trong chương trình mới lại không có nên việc bạn theo học trả nợ cùng các khóa sau gặp nhiều khó khăn.

2.3.3.3. Phương diện học thuật

Nhân tố gồm 12 biến quan sát, tất cả các câu hỏi đều xoay quanh vào các yếu tố của trình độ chuyên môn, khả năng, thái độ, phương pháp giảng dạy, truyền đạt của đội ngũ giảng viên đối với sinh viên của trường. Đây là 1 yếu tố không thể thiếu được ở bất cứ cơ sở giáo dục đào tạo nào. Để sản xuất ra 1 sản phẩm tốt và chất lượng bên cạnh đòi hỏi doanh nghiệp phải đầu tư về chất lượng nguyên vật liệu, máy móc thiết bị thì doanh nghiệp cũng phải quan tâm đến đội ngũ nhân công thực

hiện các quy trình mà doanh nghiệp đã đề ra. Ở các cơ sở giáo dục, việc đầu tư đối với đội ngũ giảng viên là 1 vấn đề thiết yếu cần quan tâm nhất vì yếu tố đó chính là điều kiện để quyết định chất lượng đào tạo sinh viên, ngoài ra, đó cũng chính là một yếu tố quyết định chỉ tiêu tuyển sinh của nhà trường dựa trên quy định tại điều 2 của Quyết định số 795/QĐ-BGDĐT, ngày 27/02/2010 về việc xác định chỉ tiêu tuyển sinh của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT: Đối với cơ sở đào tạo đại học, cao đẳng thì số sinh viên, học sinh quy đổi trên 1 giảng viên, giáo viên là: các nhóm ngành kinh tế, tài chính, ngân hàng, văn hóa, du lịch, báo chí, thư viện, khoa học xã hội nhân văn, pháp lý, hành chính, sư phạm: Không quá 25 sinh viên quy đổi; các nhóm ngành kỹ thuật, công nghệ, nông lâm ngư, thủy lợi, khoa học tự nhiên, giao thông, xây dựng, mỏ địa chất: Không quá 20 sinh viên quy đổi; các nhóm ngành nghệ thuật, thể dục thể thao: Không quá 15 sinh viên quy đổi; nhóm ngành y dược: Đại học: Không quá 10 sinh viên quy đổi và Cao đẳng: Không quá 15 sinh viên quy đổi (trích nguồn http://thuvienphapluat,vn).

Kết quả thống kê mô tả như sau:

Bảng 2.22. Bảng thống kê mô tả các biến quan sát của nhân tố Phương diện học thuật

PHƯƠNG DIỆN HỌC THUẬT				
STT	**Mã hóa**	**Nội dung**	**Trung bình**	**% chọn từ 4 trở lên**
1	PD1	Đội ngũ giảng viên giỏi chuyên môn và giàu kinh nghiệm thực tế	3,55	70,96%
2	PD2	Đội ngũ trợ giảng chuyên nghiệp	3,52	66,30%
3	PD3	Phương pháp giảng dạy tích cực	3,74	67,67%
4	PD4	Giảng viên luôn chu đáo và lịch sự với sinh viên	3,76	70,96%
5	PD5	Giảng viên luôn sẵn lòng giúp đỡ sinh viên	3,64	65,21%

6	PD6	Khi sinh viên gặp vấn đề, giảng viên luôn quan tâm giải quyết kịp thời	3,71	70,96%
7	PD7	Giảng viên có thái độ làm việc tích cực hướng đến sinh viên	3,56	66,30%
8	PD8	Giảng viên có khả năng truyền đạt rõ ràng, dễ hiểu	3,42	62,19%
9	PD9	Giảng viên cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết về học phần (đề cương, tài liệu, cách kiểm tra, đánh giá,…)	3,44	65,21%
10	PD10	Tài liệu/bài giảng được giảng viên cung cấp kịp thời cho sinh viên	3,59	65,21%
11	PD11	Giảng viên xây dựng được bầu không khí học tập tích cực, hợp tác	3,51	63,29%
12	PD12	Sinh viên được khuyến khích thảo luận, làm việc nhóm	3,79	68,77%

(Nguồn: tính toán của tác giả)

Qua kết quả thống kê cho thấy, sinh viên trường rất quan tâm đến trình độ, khả năng, thái độ và phương pháp giảng dạy của đội ngũ giảng viên, đối với sinh viên thì đội ngũ giảng viên đa phần đáp ứng được những nhu cầu mà sinh viên mong muốn, thể hiện qua giá trị trung bình của nhân tố phương diện phi học thuật = 3,6025 và % sinh viên đánh giá từ 4 trở lên tương đối tốt = 66,92%. Đối với các bạn thì giảng viên của trường luôn chu đáo, lịch sự và luôn sẵn lòng giúp đỡ các bạn trong quá trình học tập và không có tình trạng tiêu cực trong giảng dạy (yếu tố PD12 và PD4 được đánh giá cao nhất với giá trị trung bình là 3,79; 3,76 và % lượng sinh viên đánh giá từ 4 trở lên là 68,77%; 70,96%. Các yếu tố còn lại cũng được đánh giá tương đối tốt, số lượng sinh viên đánh giá từ mức 4 trở lên đều đạt trên 50%.

Nguyên nhân dẫn đến kết quả trên qua phỏng vấn trực tiếp sinh viên như sau:

+ Giảng viên của trường đa phần tốt nghiệp từ các trường đại học lớn tại TPHCM hoặc ở nước ngoài, số lượng giảng viên có trình độ thạc sĩ trở lên chiếm 61% (174/286 giảng viên) trên tổng số giảng viên toàn trường. Các trưởng/phó khoa đào tạo được nhà trường tuyển dụng từ những giảng viên có dày dạn kinh nghiệm

trong công tác giảng dạy, nghiên cứu và đặc biệt có kinh nghiệm thực tế từ doanh nghiệp vì đa phần các lãnh đạo khoa có lý lịch khoa học xuất thân từ lãnh đạo các doanh nghiệp có tên tuổi tại TPHCM, ví dụ: ThS. Đỗ Thuận Hải, phụ trách ngành Quản trị văn phòng, nguyên là trưởng phòng tổ chức nhân sự tại Nhà máy thuốc lá Khánh Hội; ThS. Đỗ Thanh Toàn, trưởng khoa Tài chính-Ngân hàng hiện đang là Giám đốc Sở giao dịch cà phê và hàng hóa Buôn Mê Thuột BEEC,…(nguồn từ phòng TCHC của trường) vì vậy trường có đội ngũ giảng viên giàu kinh nghiệm thực tế đáp ứng được nhu cầu của người học.

Mặt được:

❖ **Đội ngũ trợ giảng:** luôn túc trực tại khoa đào tạo và sẵn sàng giúp đỡ sinh viên trau dồi thêm kiến thức ngoài giờ học chính khóa. Đội ngũ trợ giảng đa phần là các giảng viên tốt nghiệp xuất sắc tại các trường đại học lớn hoặc những cán bộ đã đi làm tại các doanh nghiệp nhưng có mong muốn được tham gia công tác giảng dạy nên để tạo điều kiện cho đội ngũ trợ giảng có nhiều kinh nghiệm hơn trong công tác giảng dạy, vì vậy nhà trường yêu cầu họ tham gia trợ giảng trên lớp và cả hỗ trợ sinh viên học ngoại khóa 1 năm và sau đó phòng kiểm định chất lượng đào tạo sẽ dự giờ và đánh giá trước khi họ tham gia giảng dạy chính thức. Đội ngũ trợ giảng đa phần còn rất trẻ, nhiệt huyết theo đuổi nghề nên rất dễ gần, sẵn sàng giúp đỡ, quan tâm sinh viên và gây được nhiều thiện cảm từ sinh viên.

❖ **Tài liệu, bài giảng và thông tin cần thiết đối với học phần:** trước khi tham gia giảng dạy, đội ngũ giảng viên đều phải trình đề cương chi tiết và các yêu cầu về nội dung bài giảng để phòng đào tạo kiểm duyệt và đăng lên hệ thống web của trường (www,viendong,edu,vn) ở chuyên mục tài liệu học tập của các khoa và hướng dẫn sinh viên tìm hiểu trước nên sinh viên biết rõ ràng thông tin về yêu cầu, đề cương của học phần trước khi lớp bắt đầu, ngoài ra mỗi lớp học phần đều được phòng đào tạo cấp 1 thư điện tử GroupMail để giảng viên chuyển tải tài liệu xuống cho học sinh trước khi môn học bắt đầu. Cuối môn học, phòng kiểm định và chất lượng đào tạo sẽ tiến hành khảo sát chất lượng giảng dạy của giảng viên thông qua

sinh viên để từ đó làm căn cứ nhắc nhở và rút kinh nghiệm đối với giảng viên không thực hiện đúng quy định của nhà trường.

❖ **Phương pháp giảng dạy và truyền đạt của giảng viên:** bên cạnh những giá trị mà đội ngũ giảng viên đã đem lại thì Ban giám hiệu luôn đẩy mạnh việc đổi mới phương pháp giảng dạy, gắn thực hành thực tế vào trong bài giảng lý thuyết, áp dụng công nghệ thông tin trong truyền đạt kiến thức, thực hiện chủ trương của Bộ GD&ĐT là người dạy học chỉ là người hướng dẫn sinh viên phương pháp nghiên cứu và tìm hiểu, các môn học theo yêu cầu của phòng đào tạo đều thực hiện việc thảo luận nhóm, làm việc nhóm và thuyết trình nội dung từng học phần mà sinh viên được học, tuyệt đối loại bỏ các phương pháp đọc-chép,…

Hạn chế và nguyên nhân: vì chất lượng đầu vào của sinh viên không cao (nhà trường tuyển sinh ở mức điểm sàn cao đẳng) nên về năng lực học tập có nhiều hạn chế, đặc biệt các môn học liên quan đến tiếng Anh, bên cạnh đó sinh viên chưa có ý thức cao về phương pháp học tín chỉ (thời gian lên lớp của học phần sẽ được rút ngắn hơn 1/3 so với thời gian học phần của niên chế) đòi hỏi sinh viên phải có thời gian chuẩn bị thật tốt tại nhà trước khi đến lớp, 2 lý do trên làm cho sinh viên cảm thấy phương pháp truyền đạt bài giảng của sinh viên trở nên khó hiểu và khó tiếp thu.

2.2.3.4. Phương diện phi học thuật

Nhân tố gồm 08 biến quan sát, tất cả các câu hỏi đều tập trung vào các yếu tố liên quan trực tiếp đến công tác phục vụ ở các phòng chức năng và đối tượng xử lý trực tiếp là đội ngũ cán bộ, nhân viên của các phòng,

Kết quả thống kê mô tả như sau:

Bảng 2.23. Bảng thống kê mô tả các biến quan sát của nhân tố Phương diện phi học thuật

Phương diện phi học thuật				
STT	**Mã hóa**	**Nội dung**	**Trung bình**	**% chọn từ 4 trở lên**
1	PH1	Khi sinh viên gặp vấn đề, cán bộ, nhân viên luôn quan tâm giải quyết	2.17	11.51%
2	PH2	Cán bộ, nhân viên quan tâm chu đáo đến từng cá nhân sinh viên	1.89	11.23%
3	PH3	Cán bộ, nhân viên giải quyết yêu cầu/khiếu nại nhanh chóng	2.02	8.49%
4	PH4	Cán bộ, nhân viên sẵn lòng giúp đỡ sinh viên	1.85	6.85%
5	PH5	Cán bộ, nhân viên luôn thực hiện những gì đã hứa	2.19	13.70%
6	PH6	Cán bộ, nhân viên có thái độ làm việc tích cực hướng đến sinh viên	3.75	71.78%
7	PH7	Cán bộ, nhân viên giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên	3.73	71.78%
8	PH8	Cán bộ, nhân viên đối xử bình đẳng với sinh viên	3.74	71.78%

(Nguồn: tính toán của tác giả)

Phương diện phi học thuật là 1 nhân tố được đánh giá là yếu kém nhất trong 5 nhân tố đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Viễn Đông với giá trị trung bình của nhân tố chỉ đạt là 2,6675 và % lượng sinh viên chọn từ 4 trở lên chỉ đạt 33,39% và đặc biệt giá trị trung bình của tất cả các yếu tố đều được đánh giá nhỏ hơn 3, ngoại trừ 3 yếu tố PH6, PH7, PH8, trong đó thấp nhất là yếu tố PH4 chỉ đạt 1,85 và số sinh viên đánh giá từ 4 trở lên là một con số rất thấp 6,850%. Qua kết quả, cho thấy sinh viên đã rất không hài lòng về cách phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên của trường.

Qua phỏng vấn trực tiếp với lãnh đạo các phòng/khoa và sinh viên cho thấy nguyên nhân dẫn đến sinh viên đánh giá thấp về thái độ phục vụ và hỗ trợ của cán bộ, nhân viên xuất phát từ các yếu tố sau:

Bảng 2.24. Số lượng nhân sự tại các phòng chức năng

STT	Phòng	SL cán bộ, nhân viên	Thực hiện công việc
1	Phòng đào tạo	6	Phụ trách toàn bộ mảng công việc liên quan đến đào tạo của cả 3 cơ sở
2	Phòng Công tác HSSV	3	Phụ trách các công việc liên quan đến công tác HSSV của cả 3 cơ sở
3	Phòng Kế hoạch – Tài chính	5	Phụ trách các công việc liên quan đến công tác Tài chính – Kế toán của cả 3 cơ sở và các đơn vị liên kết
4	Phòng Tổ chức – Hành chính	2	Phụ trách các công việc liên quan đến Hành chính – nhân sự của cả 3 cơ sở.

(Nguồn: phòng Tổ chức – Hành chính)

- **Mặt mạnh:** đội ngũ cán bộ, nhân viên trẻ, năng động luôn có nhiều nhiệt huyết với ngành và thân thiện, lịch sự với sinh viên.

- **Hạn chế và nguyên nhân:**

Căn cứ vào số liệu của Bảng 2.22 cho thấy số lượng nhân viên ở các phòng chức năng quá ít so với khối lượng công việc mà họ phải đảm nhận ở cả 3 cơ sở, trong khi các phòng đào tạo, phòng công tác HSSV, phòng Kế hoạch- Tài chính và phòng Tổ chức – Hành chính là những phòng chức năng xử lý trực tiếp các sự vụ hàng ngày đối với sinh viên.

Theo chủ trương của ban giám hiệu là một nhân sự nên kiêm nhiệm nhiều việc để tăng thu nhập nhưng với áp lực của khối lượng công việc quá lớn, các cơ sở lại cách xa nhau đặc biệt đội ngũ nhân viên còn quá trẻ, thiếu nhiều kinh nghiệm trong

công tác chuyên môn cũng như kỹ năng giao tiếp ở môi trường giáo dục nên mọi áp lực họ đều đỗ vào cho sinh viên nhận lãnh khi sinh viên cần hỗ trợ, dẫn đến việc không nhẹ nhàng trong giao tiếp với sinh viên, công việc nhiều nên không đủ thời gian để xử lý chu đáo những phần việc mà sinh viên đề nghị một cách kịp thời. Ngoài ra, do áp lực công việc từ sinh viên và từ ban lãnh đạo nhà trường nên nhân sự các phòng ban nêu trên có mật độ thay đổi rất cao vì vậy nhân sự mới chưa kịp chuyển giao và tìm hiểu thì đã phải bàn giao công việc cho nhân sự mới hơn, trong khi đó việc phục vụ sinh viên đòi hỏi phải hiểu việc và phải có độ theo bám thì mới có thể phục vụ được chu đáo.

Bên cạnh những khó khăn từ chủ trương của nhà trường thì cũng phải nói đến yếu tố khách quan: ý thức chủ động của sinh viên có nhiều hạn chế do chất lượng đầu vào thấp, là trường ngoài công lập nên ngay từ đầu sinh viên luôn quan niệm là được phục vụ tận tay, thường ỷ lại vào người khác nên mọi việc bé, to liên quan đến vấn đề học tập các bạn đều dựa vào sự giúp đỡ của cán bộ, nhân viên, vì vậy gây thêm sự quá tải trong công việc xử lý sự vụ.

Chính nguyên nhân nêu trên đã làm cho nhân tố Phương diện phi học thuật trở nên yếu kém trong công tác nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường và đòi hỏi ban lãnh đạo nhà trường phải thấy rõ và khắc phục kịp thời.

2.2.3.5. Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên

Nhân tố chỉ gồm có 4 biến quan sát, tập trung chủ yếu về các vấn đề thông tin liên lạc, khả năng tiếp cận, tính sẵn sàng và thuận tiện dành cho sinh viên. Đây là một trong những nhân tố ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng dịch vụ đào tạo.

Kết quả thống kê mô tả như sau:

Bảng 2.25. Bảng thống kê mô tả các biến quan sát của nhân tố Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên

Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên				
STT	**Mã hóa**	**Nội dung**	**Trung bình**	**% chọn từ 4 trở lên**
1	KN1	Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên khi cần	3,76	69,32%
2	KN2	Lịch trực của giảng viên trợ giảng được bố trí thuận tiện cho sinh viên	2,30	17,26%
3	KN3	Sinh viên dễ dàng liên lạc với nhân viên khi cần	2,05	11,51%
4	KN4	Sinh viên dễ dàng góp ý kiến hay gửi yêu cầu đến các bộ phận liên quan của trường	2,17	20,00%

(Nguồn: tính toán của tác giả)

Theo kết quả được mô tả cho thấy mức độ sinh viên đánh giá về nhân tố Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên còn nhiều hạn chế, cụ thể giá trị trung bình của nhân tố này chỉ bằng 2,57% và % sinh viên chọn từ 4 trở lên là 29,52% vì bị ảnh hưởng của yếu tố KN2 và KN3 liên quan đến công tác phục vụ của nhân viên và lịch trực hỗ trợ của đội ngũ trợ giảng, do đó giá trị trung bình của 2 yếu tố này được đánh giá thấp nhất trong 4 yếu tố của nhân tố < 3.0 và % số sinh viên chọn từ 4 trở lên không đạt được 20%, trong khi đó yếu tố KN1 được đánh giá cao nhất là 3,76 và % chọn từ 4 trở lên là 69,32%.

Mặt mạnh: vì khi tất cả các sinh viên vào học tại trường đều được cấp một địa chỉ mail cá nhân và 1 thư điện tử GroupMail của lớp trong hệ thống mail.viendong.edu.vn để giúp sinh viên dễ dàng liên hệ với giảng viên và trợ giảng cũng như với khoa, đồng thời tất cả sinh viên đều được đăng ký cổng thông tin di động dành cho sinh viên Uni.One nên sinh viên liên tục được cập nhật những thông tin cần thiết liên quan đến việc học tại trường 1 cách nhanh chóng như thời khóa biểu, lịch thi, kết quả điểm thi, đăng ký môn học, thông báo về tài liệu học thuật…, ngoài ra theo quy định của Ban giám hiệu: tất cả lãnh đạo các khoa và giảng viên cơ

hữu đều phải công khai thông tin liên lạc qua địa chỉ mail hoặc điện thoại di động để sinh viên tiện liên lạc khi cần hỗ trợ các vấn đề liên quan đến học thuật nên sinh viên rất dễ dàng liên lạc với giảng viên khi cần thiết.

Đặc biệt nhà trường cho lập "góc phản ảnh dành cho sinh viên' ngay tại cơ sở quận 12 để SV có thể tự do phát biểu những vấn đề tiêu cực của Nhà trường một cách công khai, bí mật cho SV, góp phần chấn chỉnh hoạt động toàn trường, đẩy lùi thông tin tiêu cực trên các mạng xã hội hiện tại.

Hạn chế và nguyên nhân:

Đối với sinh viên ở cơ sở Phú Nhuận và quận 10 gặp nhiều khó khăn trong việc gửi những thông tin liên lạc bằng giấy tờ thủ công thì công việc luôn bị chậm trễ do khoảng cách giữa các cơ sở 1, 2 so với cơ sở chính là khá xa, nhân viên ở các phòng chức năng không túc trực thường xuyên ở các cơ sở này nên việc những vấn đề cấp bách của sinh viên không được giải quyết kịp thời, dẫn đến việc đánh giá của yếu tố KN4 rất thấp (giá trị trung bình = 2.17 và % chọn từ 4 trở lên chỉ đạt được 20%).

Mặc dù, lực lượng trợ giảng luôn túc trực để hỗ trợ sinh viên trong vấn đề học tập nhưng với số lượng sinh viên khá đông của trường hiện nay với lực lượng của đội ngũ trợ giảng hiện có thì không đáp ứng được hết nhu cầu của sinh viên đang cần nên tình trạng có nhiều sinh viên lên phải đợi giảng viên trợ giảng hỗ trợ các bạn sinh viên khác xong thì mới đến lượt mình, thậm chí có những hôm các bạn phải chờ đến hết giờ thì mới có thể gặp được giảng viên trợ giảng. Vì vậy, yếu tố KN2 cũng được đánh giá không cao (giá trị trung bình = 2.3 và % chọn từ 4 trở lên 17.26%).

2.3. Mặt mạnh, hạn chế và nguyên nhân tồn tại những hạn chế ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo

Bảng 2.26. Bảng thống kê mô tả các biến quan sát của nhân tố đánh giá Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo

Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo				
STT	**Mã hóa**	**Nội dung**	**Trung bình**	**% chọn từ 4 trở lên**
1	HL1	Bạn sẽ giới thiệu người quen của mình theo học tại Cao đẳng Viễn Đông.	3.41	62,19%
2	HL2	Quyết định theo học tại Cao đẳng Viễn Đông là một lựa chọn đúng đắn của bạn.	3.36	62,19%
3	HL3	Bạn hoàn toàn hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông.	3.27	57,26%

(Nguồn: Phụ lục 6, tính toán của tác giả)

Theo kết quả được mô tả cho thấy được mức độ sinh viên hài lòng đánh giá về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông cũng khá khả quan, giá trị trung bình của nhân tố đều lớn hơn 3 và % số sinh viên chọn từ 4 trở lên cũng cao hơn mức 50%. Tuy nhiên con số này cũng chưa đạt được mức khả quan tối đa, chứng tỏ bên cạnh những nổ lực của nhà trường để đạt được những đóng góp tích cực cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo cho sinh viên thì nhà trường cũng còn nhiều hạn chế cần khắc phục, cụ thể như sau:

2.3.1. Mặt mạnh

Nhà trường luôn nhận được sự quan tâm và hỗ trợ tích cực từ các đơn vị nhà nước: Ủy ban nhân dân TPHCM, Bộ GD&ĐT, Sở GD&ĐT TPHCM cùng các Sở ban ngành trong lĩnh vực đào tạo và các doanh nghiệp trong, ngoài nước như hỗ trợ nguồn vốn kích cầu để xây dựng trường mới và đầu tư trang thiết bị học tập, luôn quan tâm định hướng phát triển cho nhà trường, luôn hỗ trợ mọi mặt trong công tác đào tạo và thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao.

❖ **Sự hỗ trợ của nhà trường:**

3. Cơ sở vật chất đầu tư khang trang với trang thiết bị hiện đại đảm bảo đáp ứng được nhu cầu học tập, thực hành và rèn luyện văn hóa, thể chất: khu trường mới xây dựng 12 tầng lầu với diện tích mặt sàn xây dựng 21.299m^2, 2 cơ sở thuê để phục vụ cho sinh viên thuận lợi trong việc di chuyển, mỗi khoa đều có xưởng thực hành, thực tập, phòng mô phỏng đầy đủ với trang thiết bị hiện đại.

4. Quy mô lớp học và giờ giấc học tập phù hợp và thuận lợi cho sinh viên: cơ số lớp nhỏ giúp các bạn có môi trường học tập thuận lợi, khả năng bám sát của giảng viên đối với tình hình học tập của sinh viên được thực hiện dễ dàng, phục vụ được nhu cầu làm thêm của sinh viên vì các bạn chỉ học 1 buổi.

❖ **Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc của sinh viên sau khi tốt nghiệp:**

5. Chương trình đào tạo được cập nhật linh động và thường xuyên nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực của doanh nghiệp và xã hội.

6. Chương trình học tập mang tính chất thực hành, giảm bớt những môn học hàn lâm để tăng cường giờ thực tập thực tế cho sinh viên.

7. Hoàn thiện chương trình đào tạo và cơ cấu ngành nghề ngày càng được mở rộng theo thị hiếu của người học cũng như đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động, định hướng phát triển thành cơ sở đào tạo đa cấp, đa ngành.

8. Công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học ngày càng được nâng cao; quan hệ hợp tác về giáo dục - đào tạo, nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ với các đơn vị, địa phương trong và ngoài nước được mở rộng; uy tín của nhà trường ngày càng được khẳng định.

9. Có mối gắn kết và quan hệ chặt chẽ với các đơn vị và doanh nghiệp nhằm cung ứng nguồn nhân lực cho thị trường lao động như: các Khu chế xuất và Công nghệ TP.HCM, Khu công nghệ cao, Tổng công ty công nghiệp Sài Gòn – CNS, Tổng công ty Giao thông vận tải, các công ty chứng khoán, các ngân hàng và kể cả các trường công lập có thế mạnh về công nghệ như Đại học Sư phạm kỹ thuật

TPHCM. Bên cạnh đó, kết hợp đào tạo trên các mô hình mô phỏng nhằm đưa sinh viên tiếp cận với thực tiễn một cách tối đa.

10. Trường đã kết hợp với đối tác doanh nghiệp nước ngoài tại Nhật, Philippin, Đức để đảm bảo đầu ra cho các ngành Điều dưỡng, Cơ khí, Ô tô theo hướng hợp tác lao động quốc tế.

11. Ngoài việc đào tạo các môn học theo chương trình, nhà trường còn chú trọng đến các môn học rèn luyện kỹ năng và nhân cách giúp sinh viên có thể tự tin khi đứng trước nhà tuyển dụng.

❖ **Phương diện học thuật:**

12. Nhà trường luôn chú trọng đầu tư đội ngũ giảng viên giàu kinh nghiệm trong công tác giảng dạy và kiến thức thực tế đáp ứng việc truyền đạt kiến thức thực tế tốt cho sinh viên ứng dụng sau khi tốt nghiệp.

13. Giảng viên nhiệt tình, chu đáo và thân thiện giúp sinh viên đủ tự tin để giao tiếp trong quá trình trao đổi kiến thức chuyên môn giữa thầy và trò.

14. Đầu tư cả giảng viên nước ngoài để giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng nói tiếng Anh phục vụ quá trình hội nhập quốc tế.

15. Đổi mới phương pháp dạy và học với tiêu chí: giảng viên chỉ là người hướng dẫn sinh viên nghiên cứu và khai thác kiến thức.

16. Áp dụng đội ngũ trợ giảng nhiệt tình đối với từng môn học.

17. Công tác biên soạn, xây dựng hệ thống đề cương chi tiết, ngân hàng câu hỏi, bài tập thực hành được đẩy mạnh; hiện nay gần 100% các môn học có đề cương chi tiết; trên 50% các môn học thực hành có hệ thống bài tập.

18. Chỉ đạo tổ chức thường xuyên các cuộc hội thảo cấp trường, cấp khoa, tổ nhằm giúp cho cán bộ, giảng viên có cơ hội tham khảo, tìm hiểu, trang bị thêm các kiến thức ở từng lĩnh vực chuyên môn có liên quan, phục vụ tốt hơn công tác giảng dạy.

19. Đẩy mạnh công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy.

20. 100% giảng viên lên lớp sử dụng bài giảng điện tử; Công tác đổi mới trong kiểm tra, đánh giá kết quả đối với người học được thực hiện tốt, đảm bảo đúng quy định.

❖ Phương diện phi học thuật

21. Đội ngũ cán bộ, nhân viên trẻ và thân thiện.

22. Nhà trường luôn khuyến khích cán bộ, nhân viên ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý và xử lý công việc.

23. Nhà trường có hệ thống phần mềm đào tạo giúp giảm tải việc cho cán bộ, nhân viên nhà trường.

❖ Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên

-Sinh viên dễ dàng liên hệ và thông tin đến nhà trường qua hệ thống website, thư điện tử GroupMail, hệ thống cổng thông tin di động Uni.One hoặc liên hệ trực tiếp với giảng viên và cán bộ, nhân viên theo chủ trương công khai của Ban giám hiệu nhà trường.

-Đặc biệt nhà trường cho lập "góc phản ảnh dành sinh viên' để SV có thể tự do phát biểu những vấn đề tiêu cực của Nhà trường một cách công khai, bí mật cho SV, góp phần chấn chỉnh hoạt động toàn trường, đẩy lùi thông tin tiêu cực trên các mạng xã hội hiện tại.

2.3.2. Mặt hạn chế:

Bên cạnh những mặt mạnh mà nhà trường đang tập trung phát huy thì trường Cao đẳng Viễn Đông cũng còn nhiều mặt hạn chế cần khắc phục để đảm bảo được chất lượng dịch vụ đào tạo dành cho người học nói chung và sinh viên nói riêng.

-Chất lượng dịch vụ đào tạo mặc dù đã được nâng cao nhưng chưa thật vững chắc, chưa tương xứng với tiềm năng thế mạnh của nhà trường, chưa đáp ứng được nhu cầu đòi hỏi về nguồn nhân lực chất lượng cao đối với các doanh nghiệp trong nước, khu vực và quốc tế.

-Chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ như bãi xe, căn tin, phòng nghỉ trưa dành cho sinh viên, y tế, ký túc xá, nhân lực bảo trì các hệ thống phục vụ công tác giảng dạy còn nhiều bất cập và yếu kém.

-Giờ giấc học tập chưa thuận tiện đối với những bạn sinh viên đăng ký làm buổi chiều hoặc học buổi tối.

-Những môn học đại cương còn duy trì cơ số lớp đông nhưng chất lượng dịch vụ của lớp đông không phục vụ được nhu cầu cho giảng viên, ảnh hưởng chất lượng bài học của sinh viên.

-Chưa có đơn vị chức năng riêng biệt để thực hiện công tác quan hệ doanh nghiệp, đảm bảo đầu ra cho sinh viên.

-Chương trình đào tạo chưa chú trọng những môn học bồi dưỡng kỹ năng trong thời kỳ hội nhập.

- Đội ngũ trợ giảng chưa đủ để đáp ứng nhu cầu thực tế mà sinh viên đang cần.

- Hoạt động chuyên môn của một số ngành/chuyên ngành đào tạo chậm đổi mới nội dung, phương pháp dạy - học, kiểm tra - đánh giá, chưa kịp thời cập nhật bổ sung các kiến thức mới vào trong chương trình giảng dạy; công tác biên soạn giáo trình và tài liệu học tập, hệ thống bài tập thực hành, ngân hàng câu hỏi thi còn chậm; việc nâng cao chất lượng giảng dạy thông qua sử dụng trang thiết bị dạy học, ứng dụng công nghệ thông tin vẫn còn hạn chế, chưa tương xứng với tiềm năng hiện có.

-Các quy trình học vụ cho HSSV chưa được xây dựng rõ ràng và cụ thể: Công tác quản lý HSSV chưa được tổ chức khoa học, hiệu quả quản lý chưa cao.

-Lực lượng cán bộ, nhân viên ở các phòng chức năng còn rất hạn chế gây ảnh hưởng lớn trong chất lượng phục vụ sinh viên của trường. Chất lượng đội ngũ cán bộ còn thấp hơn nhiều so với tiêu chuẩn trường tiên tiến.

-Đầu vào sinh viên ở mức thấp nên ý thức học tập và tư duy cũng là một rào cản để đẩy mạnh nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà trường. Một số HSSV chưa

thực sự quan tâm nhiều đến việc học tập, rèn luyện, sống thiếu lý tưởng, hoài bảo, ít quan tâm đến các hoạt động trong nhà trường, ý thức chấp hành các nội quy, quy chế còn hạn chế; tỷ lệ học sinh sinh viên bỏ học còn cao; kết quả học tập, rèn luyện của học sinh sinh viên chưa đạt so với chỉ tiêu đề ra.

-Các cơ sở đào tạo khá xa nhau nên ảnh hưởng đến việc chậm trễ trong quá trình xử lý thông tin của thí sinh.

-Hoạt động hợp tác quốc tế còn mang tính thụ động, phụ thuộc nhiều vào các mối quan hệ đã có hoặc chương trình hợp tác của cấp trên, chưa chủ động trong việc tự tìm kiếm đối tác mới; phần lớn các chương trình hợp tác chưa được triển khai áp dụng cụ thể trong hoạt động của nhà trường, chủ yếu còn mang tính chất tìm hiểu.

-Hạn chế lớn nhất là kế hoạch và lộ trình cụ thể nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo theo chuẩn quốc tế chưa được quán triệt sâu rộng.

2.3.3. Nguyên nhân

24. Mặt trái của cơ chế thị trường đang là rào cản và có ảnh hưởng tiêu cực đến việc hình thành và phát triển nhân cách của một bộ phận giảng viên và HSSV.

25. Tình hình thế giới diễn biến phức tạp khó lường, sự chống phá của các thế lực thù địch, khủng hoảng kinh tế đã tác động không nhỏ đến sự phát triển kinh tế xã hội nói chung và nhà trường nói riêng.

26. Nguồn lực tài chính cũng là một trong những nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Viễn Đông.

Tóm tắt chương 2

Trong chương 2, tác giả đã nêu chi tiết tổng quan về trường Cao đẳng Viễn Đông: lịch sử hình thành, mục tiêu, sứ mạng, giá trị cốt lõi, cơ cấu tổ chức và chức năng của các phòng/khoa/trung tâm, đặc biệt tác giả còn trình bày chi tiết các thông số liên quan đến đánh giá chất lượng đào tạo của 1 cơ sở giáo dục như: số lượng đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên của trường, tình trạng đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giảng dạy, quy mô đào tạo và số lượng sinh viên các khóa của trường Cao đẳng Viễn Đông.

Tác giả đã xây dựng được quy trình nghiên cứu dựa vào kết quả nghiên cứu của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn để áp dụng vào thực trạng của Cao đẳng Viễn Đông, tiến hành phỏng vấn với các đơn vị đại diện để khẳng định việc sử dụng thang đo gồm 32 biến quan sát thuộc 5 nhân tố để phân tích chất lượng dịch vụ đào tạo của Cao đẳng Viễn Đông là hợp lý. Từ đó tiến hành khảo sát và thu thập dữ liệu bằng bảng câu hỏi mà tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn đã nghiên cứu với dạng thang đo Likert 5 bậc với kích thước mẫu nhận được sau khi phát 450 phiếu khảo sát là n = 365 phiếu.

Dựa vào kết quả các kết quả phân tích từ phần mềm SPSS để thực hiện thống kê mô tả qua quan sát dữ liệu, tác giả đã trực tiếp phỏng vấn và thảo luận lại 1 lần nữa với các đối tượng đại diện, kết hợp với các thông số thực tiễn, phương pháp logic biện chứng, vận dụng cách tiếp cận theo duy vật biện chứng và tư duy logic, diễn giải, quy nạp, mô hình hóa để phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông hiện nay. Đưa ra được những điểm mạnh, điểm hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế được nêu trên.

Từ phân tích trên, tác giả đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo cho cao đẳng Viễn Đông sẽ được trình bày chi tiết ở chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG CAO ĐẲNG VIỄN ĐÔNG

3.1. Mục tiêu và phương hướng phát triển của trường CĐ Viễn Đông

3.1.1. Mục tiêu

Là một trường ngoài công lập trực thuộc Bộ GD&ĐT với sứ mạng chuyên đào tạo đội ngũ cán bộ, chuyên viên kỹ thuật và Quản trị thành thạo chuyên môn nghiệp vụ, giỏi thực hành, thông thạo ngoại ngữ nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực chất lượng cao các DN trong và ngoài nước với các bậc đào tạo đa cấp, đa ngành chuẩn quốc tế để phát triển bền vững cùng tiến trình hội nhập toàn cầu.

Mục tiêu của trường là tiếp tục phát huy truyền thống đoàn kết, sáng tạo, tập trung mọi nguồn lực tạo những bước đột phá về chất lượng, hiệu quả đào tạo và nghiên cứu khoa học để đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế; nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của cán bộ, giảng viên, nhân viên và học sinh, sinh viên; phấn đấu xây dựng Trường Cao đẳng Viễn Đông trở thành trường tiên tiến khu vực Đông Nam Á vào năm 2025".

3.1.2. Phương hướng

Từ mục tiêu nêu trên, trong thời gian tới trường Cao đẳng Viễn Đông đã đề ra các phương hướng để xây dựng mục tiêu: toàn trường quyết tâm giữ vững truyền thống đoàn kết, khắc phục thiếu sót, khuyết điểm, tập trung sự lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện nghiêm túc các mục tiêu nhiệm vụ trên tất cả các lĩnh vực công tác của nhà trường.

-Xây dựng và phát triển đội ngũ cán bộ có phẩm chất đạo đức tốt, năng lực, kiến thức, kỹ năng đạt tiêu chuẩn tiên tiến làm nền tảng cho sự phát triển và nâng cao sức cạnh tranh, tạo dựng thương hiệu của nhà trường, đóng góp tích cực cho sự nghiệp đổi mới căn bản toàn diện về chất lượng dịch vụ đào tạo của cả nước.

-Ưu tiên thực hiện đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả đào tạo; gắn đào tạo với sử dụng và giải quyết việc làm, xây dựng chương trình đào tạo theo hướng đáp ứng nhu cầu về nguồn nhân lực chất lượng cao của xã hội; có cơ cấu đào tạo ngành nghề hợp lý vững vàng hội nhập quốc tế.

-Đẩy mạnh các hoạt động nghiên cứu khoa học và phát triển, ứng dụng, chuyển giao khoa học công nghệ theo hướng phục vụ tốt công tác giảng dạy, học tập, nghiên cứu; đa dạng các nguồn thu từ hoạt động đào tạo, nghiên cứu chuyển giao công nghệ và các nguồn thu khác ngoài ngân sách nhà nước để nâng cao đời sống cán bộ, giảng viên, nhân viên.

-Ưu tiên đầu tư tăng cường các điều kiện đảm bảo chất lượng dịch vụ đào tạo; đổi mới mạnh mẽ công tác quản lý; đẩy mạnh hoạt động liên kết, hợp tác trong và ngoài nước ở lĩnh vực đào tạo, tận dụng tối ưu mọi nguồn lực để phát triển nhà trường.

3.2. Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường cao đẳng Viễn Đông

3.2.1. Tăng cường Sự hỗ trợ của nhà trường đối với sinh viên

- **Mục tiêu của nhóm giải pháp**

Mục đích tăng cường sự hỗ trợ của nhà trường trong các dịch vụ hỗ trợ của nhà trường, khắc phục những yếu kém trong công tác hỗ trợ cho sinh viên như: dịch vụ bãi xe, căn tin, y tế, quy mô lớp học.

- **Nội dung của nhóm giải pháp**

+ Duy trì và tiếp tục phát huy các yếu tố được sinh viên đánh giá cao như: quy mô lớp học, giờ giấc học tập, cơ sở vật chất và trang thiết bị học tập (được đánh giá tốt tại mục 2.2.3.1)

+ Khắc phục những vấn đề mà sinh viên đánh giá chưa phục vụ tốt:

 Duy trì quy mô lớp học có cơ số lớp nhỏ và giải quyết thực trạng của quy mô lớp học có cơ số lớp đông: giải quyết những khó khăn đối với các lớp học ghép có cơ số lớp đông như các lớp kỹ năng giao tiếp, những nguyên lý chủ nghĩa

Mac-Lê nin,… bằng cách: đầu mỗi học kỳ, phòng đào tạo nên báo cụ thể chi tiết thời khóa biểu có kèm theo cả cơ số của lớp học để phòng tổ chức hành chính chuẩn bị chu đáo về cơ sở vật: bố trí đủ bàn, ghế, tăng cường lắp đặt 1 màn chiếu ở giữa lớp để phục vụ cho những bạn sinh viên ngồi cuối lớp, tăng cường thêm loa, quạt cho những lớp đông.

- **Bố trí giờ giấc học tập của sinh viên một cách thuận tiện hơn:** hiện tại tương đối thuận tiện cho cả giảng viên và sinh viên nhưng về thời khóa biểu của các lớp chiều còn hơi bất cập nên phòng đào nên bố trí lại thời gian dành cho lớp buổi chiều nên bắt đầu và kết thúc sớm hơn: 13:00 đến 17:00 vì nếu học đến 17:30 sinh viên ra về rất dễ kẹt xe và bố trí thời gian đi làm buổi tối (thường bắt đầu vào lúc 18:00) hoặc đi học gặp nhiều khó khăn.
- **Bố trí và đầu tư phương thức và cơ sở vật chất cho bãi xe:** nên ứng dụng phương pháp bãi xe thông minh để có thể nhận dạng được đối tượng gửi và lấy xe, giảm bớt được thời gian chờ đợi của sinh viên, làm mái che cho bãi xe, tăng cường nhân sự thêm để sắp xếp và hỗ trợ sinh viên khi lấy xe.
- **Khắc phục tình trạng phục vụ của căn tin:** nên chuẩn bị phong phú nhiều món ăn hơn, thay đổi thường xuyên để thu hút thị hiếu của sinh viên, bố trí cung cấp thêm các loại thức ăn nhanh, tăng cường thêm nhân viên phục vụ, bố trí bán phiếu thức ăn để giảm tải những thời gian cao điểm. Nhà trường thường xuyên tổ chức kiểm định chất lượng thực phẩm của căn tin để đảm bảo an toàn về thực phẩm phục vụ tốt cho sinh viên, đề nghị căn tin điều chỉnh giá bán đúng với thị trường, đối với căn tin cơm gà bà Luận nên bố trí lại những thức ăn bình dân để phục vụ tốt cho sinh viên.
- **Cải thiện công tác phục vụ Y tế trong học đường:** Tuyển dụng 1 nhân sự chuyên trách phục vụ công tác y tế học đường theo đúng quy định của Bộ y tế, nên bố trí phòng y tế tại tầng 1 hoặc tầng 3, nơi tập trung sinh viên đông nhất.
- **Tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ công tác học tập:** sảnh trường rất rộng và thoáng mát nên bố trí thêm nhiều ghế đá và bàn đá để

sinh viên có chỗ ngồi nghỉ trưa và học tập ngoại khóa; kiểm tra hệ thống máy chiếu ở tất cả các phòng học để sửa chữa và thay mới nhằm phục vụ tốt công tác giảng dạy; nâng cấp và mở rộng hệ thống thư viện, áp dụng thư viện điện tử để sinh viên có điều kiện thuận lợi trong việc tìm kiếm tài liệu học thuật nhanh chóng và dễ dàng; thường xuyên bố trí cán bộ phòng máy kiểm tra, bảo trì, cài đặt lại, sửa chữa và thay mới các máy tính bị hư ở các phòng thực hành, thư viện, các phòng mô phỏng của ngành kế toán, quản trị kinh doanh, quản trị văn phòng và tài chính – ngân hàng; cho sinh viên kết nối wifi ở các địa điểm sảnh của trường để phục vụ công tác học nhóm; giải thích cho sinh viên hiểu rõ hơn về vấn đề tiết kiệm điện trong việc sử dụng thang máy; đẩy nhanh tiến độ xây dựng ký túc xá để có thể phục vụ cho sinh viên trong mùa tuyển sinh 2016-2017 bên cạnh đó tìm kiếm và phối hợp với các đơn vị kinh doanh khu nhà trọ gần trường để hợp đồng bố trí ký túc xá tạm phục vụ cho sinh viên trong thời gian chờ đợi xây dựng khu ký túc của trường; giải phóng mặt bằng còn lại của trường để xây dựng sân bóng đá nhân tạo dành phục vụ cho sinh viên, tăng thêm độ mỹ quan cho nhà trường.

 Xây dựng hệ thống feedback (phản ánh) về các dịch vụ hỗ trợ của nhà trường: nên bố trí sổ góp ý tại mỗi phòng học để giảng viên và sinh viên có thể dễ dàng góp ý những vấn đề liên quan đến trang thiết bị học tập của lớp nhằm giảm tải bớt được công việc kiểm tra của cán bộ phòng hành chính – nhân sự và dễ dàng thực hiện sửa chữa kịp thời những biến cố; xây dựng hòm thư góp ý qua hệ thống cổng thông tin di động Uni.One về toàn bộ những dịch vụ hỗ trợ của nhà trường.

- **Kết quả kỳ vọng:** các giải pháp được nêu trên để khắc phục thực trạng khó khăn về các nhân tố hỗ trợ của nhà trường đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông nhằm tạo ra một môi trường học tập và giải trí hiện đại, tiện nghi và chuyên nghiệp sẽ giúp giảng viên nâng cao được chất lượng bài giảng, phát huy được tinh thần học tập và vui chơi của sinh viên.

3.2.2. Hoàn thiện chương trình đào tạo và tăng khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp cho sinh viên

- **Mục tiêu của nhóm giải pháp:** Giúp nhà trường phát triển và hoàn thiện các chương trình đào tạo dựa trên nền tảng "Đa dạng, gắn với thực tiễn, có tính quốc tế": từng bước bổ sung, cập nhật các chương trình đào tạo cho phù hợp với yêu cầu hội nhập, đảm bảo chương trình đào tạo các ngành được định hướng là tiên tiến có thể tiếp cận và hội nhập với khu vực và thế giới; các chương trình đào tạo được điều chỉnh theo hướng tích hợp kiến thức, kỹ năng, nhất là kỹ năng thực hành và làm việc theo nhóm. Bên cạnh việc hoàn thiện chương trình để trang bị cho sinh viên những kiến thức nền tảng vững chắc đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực, giải pháp còn giúp cho nhà trường có định hướng được việc trang bị những kỹ năng thực hành xã hội, kỹ năng ngoại ngữ, tin học, làm việc nhóm,…nhằm năng cao khả năng và sự tự tin của sinh viên trong việc tìm kiếm việc làm sau khi tốt nghiệp,

- **Nội dung của nhóm giải pháp**

+ Duy trì và tiếp tục phát huy các yếu tố được sinh viên đánh giá cao trong các yếu tố của chương trình đào tạo và khả năng tìm việc làm sau khi tốt nghiệp của sinh viên như: thường xuyên cập nhật chương trình đào tạo phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp, chương trình đa dạng, phong phú, quan hệ tốt với doanh nghiệp trong công tác cung ứng nguồn nhân lực chất lượng cao (được đánh giá cao tại mục 2.2.3.2).

+ Khắc phục những vấn đề mà sinh viên đánh giá chưa tốt:

 Xây dựng và hoàn thiện công tác mở 5 ngành mới theo chủ trương của nhà trường: Xét nghiệm y học, Chẩn đoán hình ảnh, Quản trị du lịch lữ hành, Quản trị khách sạn và ngành Khuyến nông. Khảo sát nhu cầu thị trường lao động để tăng cường mở thêm ngành mới làm phong phú danh mục ngành đào tạo của trường, hỗ trợ công tác tuyển sinh và phục vụ nhu cầu xã hội.

 Cập nhật chương trình phù hợp với nhu cầu doanh nghiệp: định kỳ tổ chức thực hiện công tác đánh giá ngoài đối với người sử dụng nguồn lao động là sinh

viên cao đẳng Viễn Đông và những sinh viên đã tốt nghiệp để biết được khả năng đáp ứng của sinh viên trường đối với nhu cầu thực tế ở mức độ mạnh và yếu kém ở điểm nào để mạnh dạn điều chỉnh chương trình cho phù hợp. Mạnh dạn loại hoặc giảm bớt các môn học mang tính hàn lâm, tăng cường các môn học thực hành, thực tế và thiết thực của ngành như: đưa thêm môn học thực hành hàn axetilen vào chương trình đào tạo của ngành Cơ khí để giúp sinh viên của ngành có thêm cơ hội việc làm trong các lĩnh vực xây dựng; tăng cường môn học thực hành điện lạnh, môn kỹ thuật sân khấu vào chương trình của ngành điện – điện tử giúp sinh viên có vị thế cạnh tranh trong các doanh nghiệp bảo trì hệ thống điện lạnh tại các công trình nhà cao cấp, các công ty tổ chức sự kiện,…

- Thiết kế chương trình đào tạo phù hợp với nhiều đối tượng người học: do chất lượng đầu vào hàng năm của trường bao gồm nhiều đối tượng khác nhau: có giỏi và có yếu, vì vậy để phát huy tốt khả năng của người học, nhà trường nên tổ chức kiểm tra chất lượng đầu vào để phân loại sinh viên khá, giỏi, trung bình riêng biệt đồng thời thiết kế chương trình giảng dạy đúng với trình độ tương thích của người học sẽ giúp cho sinh viên trung bình, yếu không cảm thấy quá nặng nề khi theo lớp học và sinh viên khá, giỏi không cảm thấy nhàm chán khi phải đối diện với những kiến thức mà mình đã biết đặc biệt là các môn học liên quan đến tiếng Anh, tiếng Nhật và tin học, loại bỏ bớt những môn học ngữ pháp tiếng Anh thay vào đó là những môn về kỹ năng nói tiếng Anh đối với các lớp học không chuyên nhằm tăng cường kỹ năng ngoại ngữ cho sinh viên sau khi tốt nghiệp,…trước khi xác định ngành học nên cho sinh viên tiếp cận với các buổi hướng nghiệp, tham quan các doanh nghiệp thực tế để các bạn hình dung chương trình học có phù hợp với năng lực và sở trường của mình hay không, giúp giải quyết được bài toán khó cho xã hội hiện nay: sinh viên tốt nghiệp phải làm việc trái ngành.
- Xây dựng nội dung bài giảng theo chuyên đề nhằm kích thích sự tìm hiểu, chủ động nghiên cứu của sinh viên đối với học phần đang học, xây dựng hệ thống

đề cương môn học, ngân hàng câu hỏi, biên soạn giáo trình,… để chuẩn hóa chương trình đào tạo.

- Thành lập phòng Quan hệ doanh nghiệp để có nhân sự chuyên trách thực hiện công tác chủ động tiếp xúc với doanh nghiệp, gắn chặt mối quan hệ giữa nhà trường và doanh nghiệp để giới thiệu nguồn nhân lực do trường đào tạo ra, đây cũng là 1 hình thức quảng bá thương hiệu của trường đến với người tiêu dùng, tăng cường ký kết hợp đồng về cung ứng nguồn nhân lực, giới thiệu sinh viên thực hành, thực tập cho nhiều doanh nghiệp ở các lĩnh vực khác nhau đặc biệt là những thời điểm mà doanh nghiệp có nhu cầu tuyển dụng thời vụ sẽ giúp cho sinh viên tiếp cận được công việc thực tế một cách dễ dàng.

- Tăng cường khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp cho sinh viên: thường xuyên tổ chức các ngày hội việc làm, các buổi hội thảo nghề nghiệp, tư vấn việc làm,…để giúp sinh viên có nhiều cơ hội tiếp cận với doanh nghiệp từ khi các bạn còn học tại trường để sinh viên có thể định hướng được nhu cầu mà doanh nghiệp cần là những gì, giúp các bạn sẽ có lộ trình chuẩn bị tốt công việc sau này. Nên mạnh dạn đưa các môn học kỹ năng vào chương trình đào tạo chính khóa: như kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng ngoại ngữ và tin học,… giúp bồi dưỡng những kỹ năng cần thiết, tạo sự tự tin cho sinh viên sau khi tốt nghiệp. Xây dựng cổng thông tin việc làm cho sinh viên thông qua hệ thống website của trường kết nối với các trang việc làm của xã hội như vietnamworks.com; vieclam24h.com, timviecnhanh.com, careerlink.vn, vieclamlaodong.com.vn,…để sinh viên dễ dàng kết nối với nhà tuyển dụng bằng cách đưa thông tin cá nhân lên chuyên mục Người tìm việc của cổng thông tin nêu trên. Liên kết với các trung tâm cung ứng hợp tác lao động tay nghề cho các nước ngoài để giúp sinh viên có thể tiếp cận được môi trường làm việc quốc tế.

- Tăng cường công tác hợp tác quốc tế: Chủ động hội nhập khu vực và thế giới; tăng cường các hoạt động giao lưu, trao đổi học thuật với các tổ chức giáo dục khu vực và quốc tế; Củng cố và tăng cường khai thác có hiệu quả những quan hệ

quốc tế đã có, mở rộng có chọn lọc các quan hệ hợp tác mới nhằm tiếp cận các thành tựu khoa học giáo dục tiên tiến, tranh thủ cơ hội đầu tư về trang thiết bị hiện đại và đào tạo nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ, giảng viên.

 Đẩy mạnh công tác nghiên cứu khoa học:

+ Chỉ đạo đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học trong nhà trường, chú trọng gắn đào tạo với nghiên cứu khoa học; Tập trung ưu tiên các đề tài mang tính ứng dụng thực tiễn cao trong hoạt động của nhà trường.

+ Tổ chức thường xuyên các hội thảo khoa học từ cấp trường trở lên; đặc biệt là các hội thảo phục vụ việc nâng cao chất lượng đào tạo như: Xây dựng chuẩn đầu ra; Biên soạn giáo trình, tài liệu giảng dạy; ngân hàng câu hỏi thi; đề cương chi tiết, bài tập thực hành.

+ Đảm bảo đủ các điều kiện cần thiết phục vụ hoạt động nghiên cứu của cán bộ, giảng viên và học sinh sinh viên.

- **Kết quả kỳ vọng**

+ Chương trình đào tạo của trường sẽ đáp ứng được đúng năng lực và nhu cầu của người học và người sử dụng lao động. Giúp sinh viên cảm thấy thích thú hơn khi tham gia học tại trường.

+ Trang bị cho sinh viên những kỹ năng cần thiết để làm tăng sự tự tin và khả năng tìm việc đúng ngành nghề sau khi tốt nghiệp.

+ Tạo sự khác biệt trong chương trình đào tạo và dần khẳng định thương hiệu của trường Cao đẳng Viễn Đông đối với người sử dụng lao động.

+ Nâng cao được chất lượng dịch vụ đào tạo của trường cao đẳng Viễn Đông đối với những kỳ vọng của sinh viên cũng như đáp ứng được tiêu chí đánh giá chất lượng giáo dục đào tạo mà Bộ GD&ĐT luôn chú trọng.

3.2.3. Nâng cao các yếu tố của phương diện học thuật

- **Mục tiêu của nhóm giải pháp:** Nâng cao trình độ chuyên môn, kinh nghiệm thực tế, phương pháp giảng dạy của đội ngũ giảng viên để đáp ứng nhu cầu

học tập ngày càng cao của sinh viên. Giúp giảng viên có thái độ giảng dạy và truyền đạt kiến thức cho sinh viên một cách chuyên nghiệp hơn,

- **Nội dung của nhóm giải pháp**

+ Duy trì và tiếp tục phát huy các yếu tố được sinh viên đánh giá cao đối với đội ngũ giảng viên (được đánh giá cao tại mục 2.2.3.3).

+ Khắc phục những vấn đề mà sinh viên đánh giá chưa tốt:

 Tổ chức thường xuyên các cuộc hội thảo cấp trường, cấp khoa, tổ nhằm giúp cho cán bộ, giảng viên có cơ hội tham khảo, tìm hiểu, trang bị thêm các kiến thức ở từng lĩnh vực chuyên môn có liên quan, phục vụ tốt hơn công tác giảng dạy.

 Đẩy mạnh công tác biên soạn giáo trình, xây dựng hệ thống đề cương chi tiết, ngân hàng câu hỏi, bài tập thực hành đối với tất cả các học phần và được đưa lên hệ thống tài liệu tham khảo trên website www.viendong.edu.vn của từng khoa để sinh viên dễ dàng tìm hiểu và nghiên cứu.

 Ứng dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy: xây dựng bài giảng điện tử phối hợp với các thiết bị nghe nhìn, đổi mới công tác đánh giá kiểm tra học phần theo hướng ứng dụng thực tế, đẩy mạnh việc thi trực tuyến trên hệ thống phần mềm kiểm định chất lượng đào tạo của nhà trường.

 Tổ chức chấm công bằng vân tay dành cho cả giảng viên để hạn chế việc dạy thiếu giờ (đi trễ, về sớm) trong giảng viên. Tiến hành nhắc nhở cũng như có biện pháp xử lý nghiêm khắc đối với các giảng viên sai phạm nhiều lần.

 Tổ chức các buổi dự giờ đối với giảng viên đứng lớp nhằm tạo điều kiện cho các giảng viên có cơ hội học hỏi phương pháp giảng dạy lẫn nhau, đồng thời cũng giúp cho giảng viên đứng lớp có thái độ tích cực hơn và đầu tư tốt hơn cho bài giảng của mình.

 Tạo không khí sôi động và lôi cuốn trong bài giảng: xây dựng kế hoạch chi tiết cho bài giảng, nên có nhiều dẫn chứng thực bằng những sự kiện thực tế mang tính thời sự để thu hút người nghe, áp dụng các phương tiện hỗ trợ bài giảng như

hình ảnh, video clip để làm sinh động hơn bài giảng, nội dung bài giảng cần cập nhật thường xuyên để có thể theo kịp sự phát triển của nhu cầu xã hội.

- Có nhiều chế độ ưu đãi để thu hút, tuyển dụng được đội ngũ giảng viên trẻ đủ tiêu chuẩn, có trình độ cao. Đây là nguồn lực quan trọng trong cơ sở giáo dục có thể phát triển được những kỹ năng mới, tiếp cận những khoa học mới trong tương lai. Chiêu mộ những giảng viên có học hàm, học vị từ tiến sĩ trở lên, mời những giảng viên đã về hưu từ các trường đại học công lập tốp trên tham gia giảng dạy hoặc làm công tác quản lý theo đúng năng lực sở trường để tăng thêm vị thế của nhà trường đối với các đơn vị cùng cấp. Tăng cường tuyển dụng các giảng viên nước ngoài để trao dồi kỹ năng ngoại ngữ cho sinh viên đáp ứng được thực tế trong quá trình hội nhập.

- Có nhiều chính sách hỗ trợ để giảng viên có điều kiện tiếp tục nâng cao trình độ bằng cách hỗ trợ: học phí, thời gian, giảm tiết chuẩn,…để khuyến khích tinh thần tự học và nâng cao trình độ. Cử và khuyến khích giảng viên tham gia các chương trình đào tạo ngắn hạn, các buổi đào tạo chuyên đề, cao học, tiến sĩ, tu nghiệp, thực tập sinh, nghiên cứu sinh, tham quan kiến tập trong và ngoài nước để nâng cao trình độ chuyên môn và kinh nghiệm thực tế đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của sinh viên. Cần có yêu cầu rõ đối với giảng viên tham gia giảng dạy chính thức: phải có chứng chỉ sư phạm, phải đạt trình độ từ thạc sĩ trở lên và đạt trình độ tiếng Anh Toeic từ 600 trở lên.

- Tổ chức kiểm tra, đánh giá, rút kinh nghiệm sau mỗi khi kết thúc học phần giảng dạy thông qua việc khảo sát lấy ý kiến từ sinh viên, theo dõi lịch trình giảng dạy theo đề cương chi tiết đã đề ra.

- **Kết quả kỳ vọng**

+ Xây dựng được đội ngũ giảng viên trẻ, năng động, nhiệt tình, giỏi chuyên môn nghiệp vụ,… phục vụ tốt công tác giảng dạy dành cho sinh viên.

+ Giúp nhà trường đánh giá tốt được tiêu chí [5] về đội ngũ quản lý, cán bộ, giảng viên trong công tác kiểm định chất lượng đào tạo theo quy định của Bộ GD&ĐT.

+ Giúp giảng viên cải thiện và nâng cao được phướng pháp giảng dạy và truyền đạt kiến thức cho sinh viên một cách chuyên nghiệp hơn.

3.2.4. Nâng cao các yếu tố của phương diện phi học thuật

- **Mục tiêu của nhóm giải pháp:** Cải thiện kỹ năng, thái độ làm việc và phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của sinh viên.
- **Nội dung của nhóm giải pháp**

+ Tăng cường tuyển dụng nhân sự có kinh nghiệm cho các phòng chức năng đáp ứng nhu cầu khối lượng công việc mà nhà trường phân công: phòng đào tạo, phòng công tác HSSV, phòng kế toán…. Phân công đội ngũ nhân viên phục vụ chuyên trách tại 2 cơ sở quận Phú Nhuận và quận 10 để kịp thời giải quyết các vấn đề mà sinh viên gặp phải.

+ Xây dựng các chế độ đãi ngộ, đánh giá, khen thưởng rõ ràng hàng tháng đối với đội ngũ cán bộ, nhân viên trong công tác phục vụ cho sinh viên nhằm khích lệ tinh thần làm việc đối với cán bộ, nhân viên.

+ Thường xuyên tổ chức các buổi tập huấn kỹ năng về giao tiếp, kỹ năng tin học,… để giúp cán bộ, nhân viên chuyên nghiệp hơn trong công tác quản lý và phục vụ sinh viên.

+ Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý để giảm thiểu các công việc xử lý thủ công, giảm bớt áp lực làm việc đối với nhân viên ở các phòng chức năng.

+ Xây dựng các quy trình xử lý các sự vụ hằng ngày đối với sinh viên, công khai quy trình tại website và trên các bảng thông tin của nhà trường để sinh viên và cán bộ, nhân viên thực hiện theo.

+ Xây dựng và khai thác tối đa nhiệm vụ của cố vấn học tập: thường xuyên sinh hoạt với lớp để tiếp nhận và phân loại những vấn đề mà sinh viên gặp phải rồi

chuyển giao đến các phòng chức năng có liên quan để giải quyết đồng thời theo dõi kết quả giải quyết để phản hồi cho sinh viên, sẽ giúp sinh viên cảm thấy được nhà trường quan tâm và vấn đề sinh viên thắc mắc sẽ được giải quyết kịp thời. Bên cạnh đó, cố vấn học tập cũng phải hướng dẫn cho sinh viên cách thức tự chủ động trong học tập ở môi trường giáo dục ĐH, CĐ và phát huy hết khả năng làm việc của ban cán sự lớp và ban chấp hành chi đoàn trong việc làm cầu nối giữa sinh viên với nhà trường.

- **Kết quả kỳ vọng**

+ Cải thiện được thực trạng khó khăn mà cán bộ, nhân viên gặp phải trong quá trình phục vụ sinh viên.

+ Nâng cao chất lượng và thái độ phục vụ SV một cách chuyên nghiệp hơn.

+ Giải quyết kịp thời các vấn đề mà sinh viên gặp phải, phát huy được năng lực của ban cán sự lớp và ban chấp hành chi đoàn trong việc làm cầu nối giữa nhà trường với sinh viên.

3.2.5. Tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên

-**Mục tiêu của nhóm giải pháp:** Giúp sinh viên dễ dàng tiếp cận, liên lạc với những thông tin của nhà trường một cách nhanh chóng. Khai thác tối đa sự hỗ trợ của đội ngũ trợ giảng và tăng cường giải pháp để sinh viên cảm thấy dễ dàng và thuận tiện trong việc đóng góp ý kiến cho nhà trường nhằm xây dựng một môi trường học tập hoàn thiện hơn.

- **Nội dung của nhóm giải pháp**

+ Duy trì và tiếp tục phát huy các yếu tố được sinh viên đánh giá cao đối với khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên (được đánh giá cao tại mục 2.2.3.5): duy trì thông tin liên lạc qua cổng thông tin di động Uni.One để truyền đạt thông tin cho sinh viên kịp thời, khai thác triệt để ứng dụng của hệ thống thư điện tử GroupMail của lớp…

+ Khắc phục những vấn đề mà sinh viên đánh giá chưa tốt:

- Tăng cường tuyển dụng thêm đội ngũ trợ giảng đối với từng môn học của từng ngành để có thể đáp ứng được nhu cầu ngày càng tăng của sinh viên trong vấn đề học tập.
- Thực hiện chủ trương công khai số điện thoại liên lạc, thời gian có thể nhận được liên lạc của sinh viên và email cá nhân của cả đội ngũ cán bộ, giảng viên và nhân viên vào tuần sinh hoạt chính trị đầu khóa của mỗi năm học và khi bắt đầu của một học phần mới.
- Công khai và hướng dẫn sinh viên khai thác địa chỉ đỏ của từng phòng/khoa/trung tâm và các quy trình xử lý học vụ, hướng dẫn sinh viên tập thói quen khai thác thư điện tử GroupMail lớp, đăng ký sử dụng cổng thông tin di động Uni.One,…ngay tại tuần sinh hoạt chính trị đầu khóa và trong các buổi họp với cố vấn học tập.
- Xây dựng góc bảng "Ý kiến sinh viên" để sinh viên có thể dễ dàng đóng góp ý kiến một cách công khai, giảm thiểu vấn đề tiêu cực trong học đường, giúp các phòng chức năng có ý thức và thái độ tích cực hơn trong công tác phục vụ sinh viên.
- Xây dựng cơ chế xử lý thông tin liên lạc ở 2 cơ sở quận Phú Nhuận và quận 10 đến với cơ sở chính một cách nhanh chóng: như phân quyền hoặc ủy quyền xử lý sự vụ cho sinh viên.

- Kết quả kỳ vọng:

+ Giúp sinh viên có điều kiện thuận lợi để tiếp cận nhanh các dịch vụ đào tạo của nhà trường.

+ Cán bộ, giảng viên, nhân viên làm việc chuyên nghiệp hơn, hỗ trợ sinh viên tốt hơn nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của Cao đẳng Viễn Đông.

3.3. Đánh giá xếp hạng ưu tiên cho các nhóm giải pháp

Để xác định thứ tự ưu tiên cho 5 nhóm giải pháp trên, tác giả xem xét tính khả thi của từng nhóm giải pháp, căn cứ vào thực trạng thực tế của trường Cao đẳng Viễn Đông được phân tích chi tiết ở chương 2 cùng với mức độ phức tạp trong giải

pháp, thời gian hoàn thành giải pháp, tác giả đánh giá tính khả thi của các nhóm giải pháp như sau:

Bảng 3.1. Đánh giá tính khả thi của các giải pháp

STT	Nhóm giải pháp	Tính khả thi	Giải thích
1	Tăng cường sự hỗ trợ của nhà trường đối với sinh viên	Khó	Thời gian hoàn thành dài, đòi hỏi kinh phí đầu tư lớn và sự quyết tâm của ban lãnh đạo.
2	Hoàn thiện chương trình đào tạo và tăng khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp cho sinh viên	Khó	Thời gian hoàn thành dài, đòi hỏi kinh phí đầu tư lớn và sự quyết tâm của ban lãnh đạo.
3	Nâng cao các yếu tố của Phương diện học thuật	Khó	Thời gian hoàn thành dài, đòi hỏi kinh phí đầu tư lớn và sự quyết tâm của ban lãnh đạo và cả đội ngũ giảng viên.
4	Nâng cao các yếu tố của Phương diện phi học thuật,	Khó	Thời gian hoàn thành ngắn, đòi hỏi sự đầu tư và sự quyết tâm cao của ban lãnh đạo và cả đội cán bộ, nhân viên.
5	Tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên	Dễ	Thời gian hoàn thành ngắn, dễ thực hiện.

Qua bảng 3.1 cho thấy, nhóm giải pháp "Tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên" sẽ được ưu tiên thực hiện trước vì dễ thực hiện, thời gian hoàn thành ngắn. Đối với 4 nhóm giải pháp còn lại, căn cứ vào giá trị trung bình và % chọn từ 4 trở lên (theo bảng 2.17) thì nhóm giải pháp "Nâng cao các yếu tố của

Phương diện phi học thuật" là nhóm giải pháp được sinh viên đánh giá thấp nhất, điều này cho thấy nhân tố này cần phải được chú trọng tiên phong khắc phục hàng đầu vì nó mang ảnh hưởng rất lớn đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Cao đẳng Viễn Đông, tuy nhiên việc thực hiện nhóm giải pháp này được đánh giá cũng không khó bằng 3 nhóm còn lại do thời gian giải quyết ngắn. Tiếp theo, nhóm giải pháp "Tăng cường sự hỗ trợ của nhà trường đối với sinh viên" sẽ được ưu tiên thực hiện thứ 3, nhóm giải pháp "Nâng cao các yếu tố của Phương diện học thuật" sẽ được thực hiện thứ 4 và cuối cùng là thực hiện nhóm giải pháp "Hoàn thiện chương trình đào tạo và tăng khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp cho sinh viên".

Đối với từng nhóm giải pháp, ưu tiên thực hiện các giải pháp để khắc phục những yếu tố mà sinh viên cho là yếu kém trước và những giải pháp dễ thực hiện nhất.

3.3.1. Kiến nghị đối với Bộ giáo dục và đào tạo

-Giảm bớt thời lượng kiến thức các học phần đại cương mang tính chất hàn lâm trong chương trình đào tạo để dành nhiều thời gian cho các môn học chuyên ngành, đưa thêm kiến thức của các học phần kỹ năng cần thiết vào chương trình khung bắt buộc của Bộ GD&ĐT như kỹ năng thuyết trình, kỹ năng làm việc nhóm.

-Nên đưa ra chủ trương đối với các trường đào tạo đại học không được đào tạo hệ cao đẳng để nâng chất đầu vào cho các trường cao đẳng công và ngoài công lập vì tâm lý sinh viên vẫn thích học trường đại học nhưng bất kỳ hệ đào tạo nào, ngành nào cũng được còn hơn là học ở những trường có chất lượng.

-Cần có thêm cơ chế hỗ trợ các trường ĐH, CĐ ngoài công lập thực hiện các công cuộc đổi mới về nâng cao chất lượng đào tạo; xử lý nghiêm ngặt đối với những cơ sở đào tạo vi phạm các quy định về việc đảm bảo chất lượng dịch vụ đào tạo vì đó là một trong những nhân tố làm ảnh hưởng chung đến uy tín của toàn thể các trường cùng hệ thống ngoài công lập.

-Cần ban hành những Quy định và tiêu chí cụ thể trong việc đánh giá chất lượng đào tạo của người dạy, quy định cụ thể về trình độ của từng đối tượng tham

gia giảng dạy ở các cơ sở giáo dục ĐH, CĐ và TCCN nhằm thúc đẩy việc tiếp tục học tập để nâng cao trình độ và kiến thức chuyên môn phục vụ công tác giảng dạy được hiệu quả hơn.

3.3.2. Kiến nghị đối với Nhà trường

-Nhanh chóng giải quyết các vấn đề then chốt đang ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường mà tác giả đã nghiên cứu ở chương 2.

-Cần xây dựng các chế độ chính sách, đãi ngộ rõ ràng giúp thu hút và giữ chân nguồn nhân lực đội ngũ giảng viên, cán bộ, nhân viên có trình độ và kinh nghiệm thực tế cao đáp ứng công cuộc nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường.

-Thực hiện tốt công tác tuyển dụng đội ngũ giảng viên, cán bộ, nhân viên đáp ứng yêu cầu giảng dạy trên cơ sở đảm bảo trình độ giảng viên được tuyển dụng đáp ứng tiêu chuẩn trường tiên tiến.

-Trên cơ sở định hướng, nhu cầu nguồn nhân lực của xã hội và sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất; đội ngũ giảng viên. Ban lãnh đạo nhà trường nên nhanh chóng thực hiện mở rộng quy mô, đa dạng hóa ngành nghề, hệ đào tạo, xây dựng quan hệ hợp tác với các trường ĐH tốp trên để đưa chương trình đào tạo liên thông trực tiếp tại trường. Đó là 1 yếu tố góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.

-Đẩy mạnh các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng năng lực, kỹ năng thực hành của HSSV thông qua việc tổ chức cho HSSV đến trực tiếp thực hành tại các cơ sở sản xuất, kinh doanh.

-Đổi mới phương thức kiểm tra, đánh giá và công nhận tốt nghiệp đối với người học. Thực hiện tốt công tác lấy ý kiến phản hồi của các doanh nghiệp sử dụng lao động về chất lượng đào tạo của nhà trường.

-Chỉ đạo đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học trong nhà trường, chú trọng gắn đào tạo với nghiên cứu khoa học; Tập trung ưu tiên các đề tài mang tính ứng dụng thực tiễn cao trong hoạt động của nhà trường.

-Tổ chức thường xuyên các hội thảo khoa học từ cấp trường trở lên; đặc biệt là các hội thảo phục vụ việc nâng cao chất lượng đào tạo như: Xây dựng chuẩn đầu ra; Biên soạn giáo trình, tài liệu giảng dạy; ngân hàng câu hỏi thi; đề cương chi tiết, bài tập thực hành. Đảm bảo đủ các điều kiện cần thiết phục vụ hoạt động nghiên cứu của cán bộ, giảng viên và HSSV.

-Công tác hợp tác quốc tế: Chủ động hội nhập khu vực và thế giới; tăng cường các hoạt động giao lưu, trao đổi học thuật với các tổ chức giáo dục khu vực và quốc tế; Củng cố và tăng cường khai thác có hiệu quả những quan hệ quốc tế đã có, mở rộng có chọn lọc các quan hệ hợp tác mới nhằm tiếp cận các thành tựu khoa học giáo dục tiên tiến, tranh thủ cơ hội đầu tư về trang thiết bị hiện đại và đào tạo nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ, giảng viên.

-Nên chỉ đạo thực hiện có hiệu quả công tác quản lý nhà trường theo quy trình quản lý chất lượng tiêu chuẩn ISO 9001 – 2008.

-Áp dụng triệt để công nghệ thông tin và truyền thông trong mọi hoạt động, xây dựng hệ thống thông tin tích hợp và hệ thống phần mềm quản lý, xây dựng hệ thống trang web đa ngữ Việt – Anh – Nhật theo chuẩn quốc tế, nâng cấp hệ thống cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin trong nhà trường đảm bảo phục vụ tốt yêu cầu công tác.

-Tiếp tục bồi dưỡng nâng cao năng lực quản lý, sắp xếp, điều chỉnh cơ cấu tổ chức bộ máy, bố trí nhân sự trong nhà trường một cách hợp lý, đảm bảo thực hiện tốt nhiệm vụ theo tình hình thực tế của nhà trường.

-Công tác cơ sở vật chất, tài chính: Đẩy mạnh đầu tư, sửa chữa trang thiết bị, phòng thực hành, thí nghiệm theo hướng tiên tiến, hiện đại; quan tâm tới công tác quản lý và sử dụng có hiệu quả cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật phục vụ công tác đào tạo, coi đây là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả trong công tác đào tạo.

-Hoàn chỉnh các văn bản pháp quy về quản lý và sử dụng cơ sở vật chất, trang thiết bị đảm bảo công khai, rõ ràng, minh bạch.

-Tổ chức phục vụ việc thực hành, thực tập của từng môn học, ngành học đảm bảo kịp thời, chính xác. Đầu tư trang bị sách, giáo trình, tài liệu tham khảo, phục vụ giảng dạy, học tập, nghiên cứu của cán bộ, giảng viên và HSSV; nâng cấp hệ thống mạng thông tin từng bước xây dựng và hoàn chỉnh thư viện điện tử.

-Cùng liên kết đầu tư với các DN theo nhiều hình thức khác nhau để khai thác hết tài sản của Nhà trường và đầu tư đón đầu những bộ môn trong những ngành đặc thù như điều dưỡng, ô tô, quản trị văn phòng, nhà hàng-dụ lịch, khách sạn.

-Công tác HSSV: Tăng cường giáo dục tác phong làm việc chuyên nghiệp, phẩm chất đạo đức để hình thành năng lực nghề nghiệp, nhân cách cho người học.

-Tiếp tục đổi mới công tác quản lý HSSV, tạo cơ chế để HSSV tham gia đóng góp vào các hoạt động của nhà trường, tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên tự tổ chức các hoạt động, phát huy hiệu quả của câu lạc bộ tình nguyện, các hoạt động văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao.

Tóm lại, với những giải pháp đề xuất và kiến nghị nêu trên, tác giả mong rằng có thể góp phần giúp cho nhà trường có thể nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của sinh viên. Từ đó, sinh viên trở thành một kênh truyền thông hữu hiệu từng bước khẳng định thương hiệu của Cao đẳng Viễn Đông trong tất cả các lĩnh vực xã hội.

Tóm tắt chương 3

-Chương 3 tập trung phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại trưởng cao đẳng Viễn Đông hiện nay, từ đó đề xuất 5 nhóm giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường.

-Các nhóm giải pháp được xếp theo thứ tự ưu tiên xử lý: "Tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên"; "Nâng cao các yếu tố của Phương diện phi học thuật"; "Tăng cường sự hỗ trợ của nhà trường đối với sinh viên"; "Nâng cao các yếu tố của Phương diện học thuật"; "Hoàn thiện chương trình đào tạo và tăng khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp cho sinh viên".

-Đồng thời tác giả cũng đề ra một số kiến nghị đối với Bộ GD&ĐT và nhà trường nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Viễn Đông.

KẾT LUẬN

Mục tiêu của nghiên cứu là đề xuất các giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của trường cao đẳng Viễn Đông dựa trên số liệu thống kê mô tả thu thập được từ các bạn sinh viên đã, đang học tại trường.

Nghiên cứu thực hiện để trả lời các câu hỏi:

1. Thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông TPHCM hiện nay như thế nào? Đâu là những hạn chế trong chất lượng dịch vụ đào tạo? Vì Sao?

2. Cần thực thi giải pháp gì để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông?

Từ việc nghiên cứu các cơ sở lý thuyết trong và ngoài nước kết hợp với việc sử dụng kết quả nghiên cứu của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn (2013) để đề xuất thang đo áp dụng vào thực trạng tại cao đẳng Viễn Đông được trình bày ở chương 1.

Trong chương 2, tác giả đã nêu chi tiết tổng quan về trường Cao đẳng Viễn Đông đặc biệt tác giả còn trình bày chi tiết các thông số liên quan đến đánh giá chất lượng đào tạo của 1 cơ sở giáo dục như: số lượng đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên của trường, tình trạng đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giảng dạy, quy mô đào tạo và số lượng sinh viên các khóa của trường Cao đẳng Viễn Đông. Từ đó đã xây dựng được quy trình nghiên cứu dựa vào kết quả nghiên cứu của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn để áp dụng vào thực trạng của Cao đẳng Viễn Đông, tiến hành phỏng vấn với các đơn vị đại diện để khẳng định việc sử dụng thang đo gồm 32 biến quan sát thuộc 5 nhân tố để phân tích chất lượng dịch vụ đào tạo của Cao đẳng Viễn Đông là hợp lý. Từ đó tiến hành khảo sát và thu thập dữ liệu bằng bảng câu hỏi mà tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn đã nghiên cứu với dạng thang đo Likert 5 bậc với kích thước mẫu nhận được sau khi phát 450 phiếu khảo sát là n = 365 phiếu.

Sau khi phân tích mô tả bằng phần mềm SPSS, tác giả đã trực tiếp phỏng vấn và thảo luận lại 1 lần nữa với các đối tượng đại diện, kết hợp với các thông số thực tiễn, phương pháp logic biện chứng, vận dụng cách tiếp cận theo duy vật biện chứng và tư duy logic, diễn giải, quy nạp, mô hình hóa để phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông hiện nay.

Từ phân tích trên, tác giả đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo cho cao đẳng Viễn Đông được trình bày chi tiết ở chương 3.

❖ **Kết quả nghiên cứu đạt được:**

Thảo luận với các nhóm đối tượng, tác giả đã khẳng định được việc áp dụng thang đo của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn (2013) là hợp lý và khả thi với 5 nhân tố gồm 32 biến quan sát: Sự hỗ trợ của nhà trường, Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp của sinh viên, Phương diện học thuật, Phương diện phi học thuật và Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên.

Tiến hành khảo sát bằng bảng câu hỏi được thiết kế dưới dạng thang đo Likert 5 bậc (1 hoàn toàn không đồng ý, 2 không đồng ý, 3 không ý kiến, 4 đồng ý, 5 hoàn toàn đồng ý) trên số lượng mẫu thu được đạt chuẩn là n = 365,

Dựa vào số liệu thống kê mô tả và thực trạng của Cao đẳng Viễn Đông, tác giả tiến hành phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông hiện nay đồng thời đề xuất 5 nhóm giải pháp phục vụ nhu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo: "Tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên"; "Nâng cao các yếu tố của Phương diện phi học thuật"; "Tăng cường sự hỗ trợ của nhà trường đối với sinh viên"; "Hoàn thiện chương trình đào tạo và tăng khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp cho sinh viên"; "Nâng cao các yếu tố của Phương diện học thuật".

❖ **Ý nghĩa của nghiên cứu**

-Tác giả đã phân tích được tình trạng chất lượng dịch vụ và đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông hiện nay. Từ đó, đề xuất một số nhóm giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông. Qua đó, góp phần khắc phục những điểm yếu đang tồn tại làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường và đồng thời phát huy được những thế mạnh của trường đang có để đẩy mạnh công tác nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông.

-Nghiên cứu này cung cấp 1 tài liệu tham khảo cho những ai làm luận văn cao học hoặc nghiên cứu khoa học với những đề tài tương tự.

❖ Hạn chế của đề tài nghiên cứu

Đây là 1 nghiên cứu ứng dụng kết quả của 1 nghiên cứu có trước, do đó không thể tránh khỏi các mặt hạn chế sau:

-Hạn chế trước hết là ở phạm vi nghiên cứu, nghiên cứu này chỉ được thực hiện tại 1 cơ sở chính của trường Cao đẳng Viễn Đông, đối tượng khảo sát chỉ tập trung khảo sát sinh viên hệ cao đẳng chính quy, chưa đủ điều kiện tiếp cận với nhiều sinh viên đã tốt nghiệp nên mức độ xác thực của đề tài chưa cao.

-Nghiên cứu được thực hiện trong thời gian ngắn, mỗi thời điểm khác nhau thì sinh viên sẽ có những nhận định khác nhau nên giá trị thống kê là không thể hoàn toàn chính xác. Mặc khác, hạn chế về kiến thức ngành và khả năng hiểu biết cũng là vấn đề đáng qua tâm.

-Tất cả những hạn chế trên sẽ là tiền đề cho những hướng nghiên cứu tiếp theo. Như vậy, những nghiên cứu tiếp thu có thể mở rộng phạm vi nghiên cứu, đối tượng khảo sát, có thể thực hiện nghiên cứu thường xuyên, định kỳ trong một khoảng thời gian dài.

Tóm tắt

Kết luận đã nêu tóm tắt toàn bộ quá trình nghiên cứu, kết quả nghiên cứu đạt được, ý nghĩa của nghiên cứu và xác định được những hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tham khảo Tiếng Việt

[1] Bộ Giáo dục và Đào tạo (2007), *Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT về việc Ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường đại học.*

[2] Bộ Giáo dục và Đào tạo (2008), *Hướng dẫn sử dụng tiêu chí đánh giá chất lượng trường đại học.*

[3] Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, tập 1, tập 2*, NXB Hồng Đức – TPHCM.

[4] Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, NXB Lao động xã hội, TPHCM.

[5] Nguyễn Đình Thọ và cộng sự (2003), *Đo lường chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ngoài trời tại TPHCM*, ĐH Kinh tế TPHCM.

[6] Đề tài nghiên cứu của SV ĐH Kinh tế TP, HCM (2015), "Đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo tại các trường ĐH ngoài công lập" – Luận văn thạc sĩ – Đại học Kinh tế TP. HCM.

[7] Đề tài nghiên cứu khoa học của Bùi Thị Ngọc Ánh và Bùi Thị Hồng Vân (2013): "Khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Kinh tế" – Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội.

[8] Đề tài nghiên cứu của Hồ Thị Mỹ Bình (2011): "Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên Trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Quảng Nam" – Luận văn thạc sĩ – Đại học Đà Nẵng.

[9] Đề tài nghiên cứu của Lưu Thiên Tú (2008): "Luận văn Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo được cảm nhận và sự hài lòng của sinh viên trường Đại học công nghệ Sài Gòn" - Luật văn thạc sĩ – Đại học Kinh tế.

[10] Đề tài nghiên cứu của Nhiêu Hoàng Tuấn (2013): "Nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo dịch vụ đào tạo tại trường ĐH Kinh tế tài chính TP, HCM" - Luật văn thạc sĩ – Đại học Kinh tế.

[11] Đề tài nghiên cứu của Võ Nguyên Vũ (2015): "Đánh giá sự hài lòng của sinh viên trường Cao đẳng Văn hóa nghệ thuật và Du lịch Sài Gòn đối với chất lượng đào tạo" - Luận văn thạc sĩ – Đại học Hutech.

[12] Đề tài nghiên cứu của Đào Thị Tuyết Mai (2015): "Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của các trường ĐH Kỹ Thuật tại TP,HCM" - Luận văn thạc sĩ – Đại học Hutech.

[13] Philip Kotler (2003), *Quản trị marketing*, NXB Giáo dục, TPHCM.

[14] *Từ điển Tiếng Việt* (2004), NXB Đà Nẵng.

[15] Philip B.Crosby (1979), *Chất lượng là thứ cho không*, dịch từ Tiếng Anh: Mai Huy Tân và Nguyễn Bình Giang (1989), NXB Khoa học xã hội, Hà Nội.

[16] Tạ Thị Kiều An và cộng sự (2010), *Quản lý chất lượng*, NXB Thống kê, TPHCM.

[17] Nguyễn Đức Chính (2002), Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học, NXB ĐHQG Hà Nội, Hà Nội.

Tài liệu tham khảo Tiếng Anh

[18] Chua, C,2004, *Perception of quality in higher education*, AUQA Occasional Publication.

[19] Firdaus Abdullah (2005), *The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality of or the higher education sector.*

[20] Firdaus Abdullah (2006), *Measuring service quality in higher education three instruments compared: HEDPERF, SERVPERF, SERVQUAL.*

[21] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), *A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of Marketing*, Vol.49 No.41-50.

[22] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), *SERVQUAL: A multiple-item sacle for measuring consumer perception of service quality, Journal of Reatailing*, Vol.64 No.12-40.

[23] Zeithaml, V.A.&M.J. Bitner (2000), *Services Marketing: Intergrating Customer Focus Across the Firm*, Irwin McGraw – Hill.

[24] Gronroos, C. (1988), *Service quality: the six criteria of good perceived quality service, Review of Business,* Vol.9 No.3.

[25] Gronroos, C. (1990), *Service Management and Marketing,* Massachusetts: Lexington Books.

[26] Feigenbaum, A V (1991), *Total Quality Control*, 3rd ed revised, New York: McGraw-Hill,

[27] Joseph M. Juran (1999), *Juran's quality handbook*, New York: McGraw-Hill.

[28] Russell, James P (1999), *The quality audit handbook*, USA: AQS Quality Press.

[29] Cronin, J.J.&S.A. Taylor (1992), Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56 (July):55-68.

[30] Ashim Kayastha (2011), *A study of graduate student satisfaction towards service quality of universities in Thailand*, In partial fulfillment of the requirement for the degree in Master in Business Administration, Webster University.

[31] Sherry, C., Bhat, R., Beaver, B. & Ling, A. (2004), *Student as customers: The expectations and perceptions of local and international students*, The Higher Education Research and Development conference, Curtin University.

Tham khảo trên các website

[32] http://www.viendong.edu.vn

[33] http://www.doisongphapluat.com

[34] http://dantri.com.vn

[35] http://news.zing.vn

[36] http://thuvienphapluat.vn

[37] http://vnexpress.net

[38] voer.edu.vn

[39] nld.com.vn

[40] giaoduc.net.vn

[41] baomoi.com

Phụ lục 1

Thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo của tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn (2013)

STT	Ký hiệu	Biến quan sát
Nhân tố: SỰ HỖ TRỢ CỦA NHÀ TRƯỜNG		
01	HT1	Quy mô lớp học
02	HT2	Giờ dạy và học tại Cao đẳng Viễn Đông phù hợp, thuận tiện cho sinh viên
03	HT3	Cơ sở vật chất, trang thiết bị khang trang, hiện đại, đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo và học tập
04	HT4	Các dịch vụ hỗ trợ khác như: bãi giữ xe, căn tin, y tế, ký túc xá,… của trường tốt
Nhân tố: CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO VÀ KHẢ NĂNG TÌM VIỆC SAU KHI TỐT NGHIỆP		
05	CT1	Chương trình đào tạo có nhiều ngành phong phú
06	CT2	Cấu trúc chương trình mềm dẻo, linh hoạt, thuận lợi cho việc học tập của sinh viên
07	CT3	Chương trình đào tạo uy tín, chất lượng cao
08	CT4	Chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu thực tiễn
09	CT5	Trường có quan hệ tốt với các doanh nghiệp
10	CT6	Sinh viên sau khi tốt nghiệp dễ tìm được việc làm
Nhân tố: PHƯƠNG DIỆN HỌC THUẬT		
11	PD1	Đội ngũ giảng viên giỏi chuyên môn và giàu kinh nghiệm thực tế
12	PD2	Đội ngũ trợ giảng chuyên nghiệp
13	PD3	Phương pháp giảng dạy tích cực
14	PD4	Giảng viên luôn chu đáo và lịch sự với sinh viên
15	PD5	Giảng viên luôn sẵn lòng giúp đỡ sinh viên

16	PD6	Khi sinh viên gặp vấn đề, giảng viên luôn quan tâm giải quyết vấn đề
17	PD7	Giảng viên có thái độ làm việc tích cực hướng đến sinh viên
18	PD8	Giảng viên có khả năng truyền đạt rõ ràng, dễ hiểu
19	PD9	Giảng viên cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết về học phần (đề cương, tài liệu, cách kiểm tra, đánh giá,…)
20	PD10	Tài liệu/bài giảng được giảng viên cung cấp kịp thời cho sinh viên
21	PD11	Giảng viên xây dựng được bầu không khí học tập tích cực, hợp tác
22	PD12	Sinh viên được khuyến khích thảo luận, làm việc nhóm
Nhân tố: PHƯƠNG DIỆN PHI HỌC THUẬT		
23	PH1	Khi sinh viên gặp vấn đề, cán bộ, nhân viên luôn quan tâm giải quyết
24	PH2	Cán bộ, nhân viên quan tâm chu đáo đến từng cá nhân sinh viên
25	PH3	Cán bộ, nhân viên giải quyết yêu cầu/khiếu nại nhanh chóng
26	PH4	Cán bộ, nhân viên sẵn lòng giúp đỡ sinh viên
27	PH5	Cán bộ, nhân viên luôn thực hiện những gì đã hứa
28	PH6	Cán bộ, nhân viên có thái độ làm việc tích cực hướng đến sinh viên
29	PH7	Cán bộ, nhân viên giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên
30	PH8	Cán bộ, nhân viên đối xử bình đẳng với sinh viên
Nhân tố: KHẢ NĂNG TIẾP CẬN DỊCH VỤ CỦA SINH VIÊN		
31	KN1	Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên khi cần
32	KN2	Lịch trực của giảng viên trợ giảng được bố trí thuận tiện cho sinh viên

33	KN3	Sinh viên dễ dàng liên lạc với nhân viên khi cần
34	KN4	Sinh viên dễ dàng góp ý kiến hay gửi yêu cầu đến các bộ phận liên quan của trường

Thang đo Sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ đào tạo

STT	Ký hiệu	Biến quan sát (biến phụ thuộc)
1	HL1	Bạn sẽ giới thiệu người quen của mình theo học tại Cao đẳng Viễn Đông.
2	HL2	Quyết định theo học tại Cao đẳng Viễn Đông là một lựa chọn đúng đắn của bạn.
3	HL3	Bạn hoàn toàn hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông.

(Nguồn: tác giả Nhiêu Hoàng Tuấn, 2013, trang 38)

Phụ lục 2

DANH SÁCH 30 NGƯỜI THAM GIA THẢO LUẬN NHÓM TẬP TRUNG

STT	HỌ	TÊN	GIỚI TÍNH	SỐ ĐT	CHỨC VỤ
1	Nguyễn Đặng Thế	Vinh	Nam	0989012901	Phụ trách Khoa truyền thông và MMT
2	Đỗ Thu	Hiền	Nữ	0905735895	Giảng viên khoa Ngoại ngữ
3	Tô Thị Ngọc	Thanh	Nữ	0904536009	Trưởng khoa Ngoại ngữ
4	Đoàn Thị Diễm	Chinh	Nữ	0938882610	Giảng viên khoa Ngoại ngữ
5	Trần Thu	Hà	Nữ	0949242724	Cán bộ phòng Kế toán
6	Phan Thị Thanh	Hương	Nữ	0905083085	Phụ trách phòng đào tạo
7	Lại Quý	Văn	Nam	0984659159	Cán bộ phòng đào tạo
8	Phạm Thanh Hà	Ngân	Nữ	0903960579	Thư ký khoa Quản trị văn phòng
9	Nguyễn Như	Thủy	Nữ	0986908144	Thư ký khoa Điều dưỡng
10	Nguyễn Văn	Đuốc	Nam	0933032825	Trưởng ban thanh tra GD
11	Trương Thanh	Cảnh	Nữ	0976672866	Giảng viên khoa Ngoại ngữ
12	Đỗ Thuận	Hải	Nam	0974176615	Phụ trách khoa Quản trị văn phòng
13	Nguyễn Thanh	Toàn	Nam	0919166935	Phụ trách khoa Tài chính – Ngân hàng
14	Lý Lương	Lâm	Nam	0948047532	08THC
15	Nguyễn Quang	Vinh	Nam	0933734474	Phụ trách phòng kiểm định và CL ĐT
16	Võ Đắc	Thịnh	Nam	0903869052	Phụ trách khoa Ô tô
17	Trương Hoàng Thúy	Phượng	Nữ	0979813585	Cán bộ TT

18	Tạ Quang	Thành	Nam	0936105698	06OT2C
19	Huỳnh Thị Lệ	Thu	Nữ	01635688689	06ĐD2C

20	Đỗ Minh	Hiệp	Nam	01656246395	07ĐTC
21	Phan Thị Châu	Loan	Nữ	01693289022	07KTC
22	Lâm Hồng	Nhựt	Nam	01683113129	08ĐHC
23	Nguyễn Thành	Vũ	Nam	01868254513	08CKC
24	Huỳnh Thị An	Phi	Nữ	01249382359	08VPC
25	Huỳnh Thị Thanh	Thúy	Nữ	01694853374	09KTC
26	Nguyễn Thế	Tùng	Nam	01647471608	09MMC
27	Võ Quỳnh	Như	Nữ	0911415442	09THC
28	Võ Hoàng	Sử	Nam	01655221657	06QT1C
29	Nguyễn Văn	Nhớ	Nam	01664781648	06OT2C
30	Trương Ánh	Thư	Nữ	0963155662	07OT2C
31	Lê Thị Thu	Sương	Nữ	0981771347	07VPC

Phụ lục 3

TỔNG HỢP KẾT QUẢ THẢO LUẬN CÁC NHÓM ĐỐI TƯỢNG

STT	Ký hiệu	Nội dung	Có ảnh hưởng	Không ảnh hưởng
SỰ HỖ TRỢ				
01	HT1	Quy mô lớp học	31/31	
02	HT2	Giờ dạy và học tại Cao đẳng Viễn Đông phù hợp, thuận tiện cho sinh viên		
03	HT3	Cơ sở vật chất, trang thiết bị khang trang, hiện đại, đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo và học tập		
04	HT4	Các dịch vụ hỗ trợ khác như: bãi giữ xe, căn tin, y tế, ký túc xá,… của trường tốt		
Ý kiến đóng góp				
ThS. Phan Thị Thanh Hương, phụ trách phòng đào tạo đề nghị điều chỉnh câu từ cho nhân tố được chi tiết, rõ ràng hơn: Nên ghi đầy đủ là ***Sự hỗ trợ của nhà trường.*** Thầy Nguyễn Văn Đuốc, trưởng ban Thanh tra giáo dục, cho rằng nên sửa tên biến quan sát "Quy mô lớp học" thành "***Quy mô lớp học phù hợp***" thì sẽ dễ hiểu hơn.				
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO VÀ KHẢ NĂNG TÌM VIỆC SAU KHI TỐT NGHIỆP				
05	CT1	Chương trình đào tạo có nhiều ngành phong phú	30/31	
06	CT2	Cấu trúc chương trình mềm dẻo, linh hoạt, thuận lợi cho việc học tập của sinh viên		
07	CT3	Chương trình đào tạo uy tín, chất lượng cao		
08	CT4	Chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu thực tiễn		
09	CT5	Trường có quan hệ tốt với các doanh nghiệp		
10	CT6	Sinh viên sau khi tốt nghiệp dễ tìm được việc làm		
Ý kiến đóng góp				

- Thầy Nguyễn Quang Vinh, phụ trách phòng Kiểm định chất lượng đào tạo cho rằng nên tách Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp thành 2 nhân tố độc lập. - Bạn Huỳnh Thị Lệ Thu, cựu sinh viên khóa 6 của trường đều cho rằng Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp của sinh viên là 01 trong những nhân tố quan trọng và tất yếu quyết định chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường. - Cô Phan Thị Thanh Hương – Phụ trách phòng đào tạo cho rằng biến quan sát CT2 và CT3 không nên sử dụng để đánh giá bởi vì đối tượng đánh giá trực tiếp chất lượng dịch vụ đào tạo là sinh viên thì không thể hiểu được Cấu trúc chương trình thế nào là mềm dảo và linh hoạt hoặc chương trình thế nào là đạt chất lượng và uy tín => ý kiến này được đồng ý 31/31 phiếu là bỏ 02 biến quan sát CT2 và CT3.				
11	PD1	Đội ngũ giảng viên giỏi chuyên môn và giàu kinh nghiệm thực tế	31/31	
12	PD2	Đội ngũ trợ giảng chuyên nghiệp		
13	PD3	Phương pháp giảng dạy tích cực		
14	PD4	Giảng viên luôn chu đáo và lịch sự với sinh viên		
15	PD5	Giảng viên luôn sẵn lòng giúp đỡ sinh viên		
16	PD6	Khi sinh viên gặp vấn đề, giảng viên luôn quan tâm giải quyết vấn đề		
17	PD7	Giảng viên có thái độ làm việc tích cực hướng đến sinh viên		
18	PD8	Giảng viên có khả năng truyền đạt rõ ràng, dễ hiểu		
19	PD9	Giảng viên cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết về học phần (đề cương, tài liệu, cách kiểm tra, đánh giá,…)		
20	PD10	Tài liệu/bài giảng được giảng viên cung cấp kịp thời cho sinh viên		
21	PD11	Giảng viên xây dựng được bầu không khí học tập tích cực, hợp tác		
22	PD12	Sinh viên được khuyến khích thảo luận, làm việc nhóm		
Ý kiến đóng góp				

ThS. Đỗ Thuận Hải – Phụ trách ngành Quản trị văn phòng cho rằng biến quan sát PD6 "Khi sinh viên gặp vấn đề, giảng viên luôn quan tâm giải quyết vấn đề" câu từ chưa gọn gàng, xúc tích. Nên hiệu chỉnh lại thành "Khi sinh viên gặp vấn đề, giảng viên luôn quan tâm giải quyết kịp thời"				
PHƯƠNG DIỆN PHI HỌC THUẬT				
23	PH1	Khi sinh viên gặp vấn đề, cán bộ, nhân viên luôn quan tâm giải quyết	28/31	
24	PH2	Cán bộ, nhân viên quan tâm chu đáo đến từng cá nhân sinh viên		
25	PH3	Cán bộ, nhân viên giải quyết yêu cầu/khiếu nại nhanh chóng		
26	PH4	Cán bộ, nhân viên sẵn lòng giúp đỡ sinh viên		
27	PH5	Cán bộ, nhân viên luôn thực hiện những gì đã hứa		
28	PH6	Cán bộ, nhân viên có thái độ làm việc tích cực hướng đến sinh viên		
29	PH7	Cán bộ, nhân viên giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên		
30	PH8	Cán bộ, nhân viên đối xử bình đẳng với sinh viên		
Ý kiến đóng góp				
Có 3 sinh viên khóa 8 xin được không ý kiến nhân tố này vì mời vào học nên chưa nắm vấn đề				
KHẢ NĂNG TIẾP CẬN DỊCH VỤ CỦA SINH VIÊN				
31	KN1	Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên khi cần	29/31	
32	KN2	Lịch trực của giảng viên trợ giảng được bố trí thuận tiện cho sinh viên		
33	KN3	Sinh viên dễ dàng liên lạc với nhân viên khi cần		
34	KN4	Sinh viên dễ dàng góp ý kiến hay gửi yêu cầu đến các bộ phận liên quan của trường		
Ý kiến đóng góp				

Cô Đỗ Thu Hiền, giảng viên khoa Ngoại ngữ và cô ThS. Tô Thị Ngọc Thanh, trưởng khoa Ngoại ngữ đều cho rằng có nên dùng yếu tố "Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên khi cần" để làm yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ không vì nếu để sinh viên dễ dàng liên hệ với giảng viên sẽ dễ dàng xảy ra tiêu cực trong học tập".

SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO				
1	HL1	Bạn sẽ giới thiệu người quen của mình theo học tại Cao đẳng Viễn Đông.	31/31	
2	HL2	Quyết định theo học tại Cao đẳng Viễn Đông là một lựa chọn đúng đắn của bạn.		
3	HL3	Bạn hoàn toàn hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông.		
Ý kiến đóng góp				

Phụ lục 4

PHIẾU KHẢO SÁT
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG VIỄN ĐÔNG TPHCM

Xin chào Anh/Chị,

Tôi tên là **Phan Thị Lệ Thu** là học viên cao học trường Đại học Công nghệ TPHCM.

Hiện nay, tôi đang tiến hành nghiên cứu đề tài "Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Viễn Đông". Để có được kết quả nghiên cứu tốt, tôi rất mong được sự hỗ trợ của anh/chị trong việc trả lời bảng khảo sát dưới đây.

Trong bảng khảo sát này sẽ không có quan điểm, thái độ nào là đúng hay sai mà tất cả đều là các thông tin hữu ích. Rất mong nhận được sự hợp tác chân tình nhất của anh/chị để chúng tôi có thể tìm ra được những kết quả tốt nhất.

Xin chân thành cảm ơn anh/chị!

PHẦN 1: THÔNG TIN CHUNG

1. Bảng câu hỏi số: .....
2. Xin vui lòng cho biết giới tính của anh/chị ☐ Nam ☐ Nữ
3. Họ và tên: .....
4. Sinh viên ngành: .....
5. Điện thoại: .....
6. Địa chỉ (ghi quận/huyện/tỉnh/thành phố): .....
7. Anh/chị là sinh viên năm mấy:.....

PHẦN 2: ĐÁNH GIÁ CÁC NHÂN TỐ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO

(Sử dụng thang đo Likert 5 mức độ)

Xin cho biết ý kiến của anh/chị (vui lòng đánh dấu X vào mức độ bạn cho là thích hợp) đối với những phát biểu sau đây với thang đo từ 1 đến 5.

Trong đó (1) hoàn toàn không đồng ý, (2) không đồng ý, (3) không ý kiến, (4) đồng ý, (5) hoàn toàn đồng ý

STT	Ký hiệu	Các phát biểu	Mức độ đồng ý
SỰ HỖ TRỢ CỦA NHÀ TRƯỜNG			

01	HT1	Quy mô lớp học phù hợp	1	2	3	4	5
02	HT2	Giờ dạy và học tại Cao đẳng Viễn Đông phù hợp, thuận tiện cho sinh viên	1	2	3	4	5
03	HT3	Cơ sở vật chất, trang thiết bị khang trang, hiện đại, đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo và học tập	1	2	3	4	5
04	HT4	Các dịch vụ hỗ trợ khác như: bãi giữ xe, căn tin, y tế, ký túc xá,… của trường tốt	1	2	3	4	5
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO VÀ KHẢ NĂNG TÌM VIỆC SAU KHI TỐT NGHIỆP							
05	CT1	Chương trình đào tạo có nhiều ngành phong phú	1	2	3	4	5
06	CT4	Chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu thực tiễn	1	2	3	4	5
07	CT5	Trường có quan hệ tốt với các doanh nghiệp	1	2	3	4	5
08	CT6	Sinh viên sau khi tốt nghiệp dễ tìm được việc làm	1	2	3	4	5
PHƯƠNG DIỆN HỌC THUẬT							
09	PD1	Đội ngũ giảng viên giỏi chuyên môn và giàu kinh nghiệm thực tế	1	2	3	4	5
10	PD2	Đội ngũ trợ giảng chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
11	PD3	Phương pháp giảng dạy tích cực	1	2	3	4	5

12	PD4	Giảng viên luôn chu đáo và lịch sự với sinh viên	1	2	3	4	5
13	PD5	Giảng viên luôn sẵn lòng giúp đỡ sinh viên	1	2	3	4	5
14	PD6	Khi sinh viên gặp vấn đề, giảng viên luôn quan tâm giải quyết kịp thời	1	2	3	4	5
15	PD7	Giảng viên có thái độ làm việc tích cực hướng đến sinh viên	1	2	3	4	5
16	PD8	Giảng viên có khả năng truyền đạt rõ ràng, dễ hiểu	1	2	3	4	5
17	PD9	Giảng viên cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết về học phần (đề cương, tài liệu, cách kiểm tra, đánh giá,…)	1	2	3	4	5
18	PD10	Tài liệu/bài giảng được giảng viên cung cấp kịp thời cho sinh viên	1	2	3	4	5
19	PD11	Giảng viên xây dựng được bầu không khí học tập tích cực, hợp tác	1	2	3	4	5
20	PD12	Sinh viên được khuyến khích thảo luận, làm việc nhóm	1	2	3	4	5
PHƯƠNG DIỆN PHI HỌC THUẬT							
21	PH1	Khi sinh viên gặp vấn đề, cán bộ, nhân viên luôn quan tâm giải quyết	1	2	3	4	5
22	PH2	Cán bộ, nhân viên quan	1	2	3	4	5

		tâm chu đáo đến từng cá nhân sinh viên					
23	PH3	Cán bộ, nhân viên giải quyết yêu cầu/khiếu nại nhanh chóng	1	2	3	4	5
24	PH4	Cán bộ, nhân viên sẵn lòng giúp đỡ sinh viên	1	2	3	4	5
25	PH5	Cán bộ, nhân viên luôn thực hiện những gì đã hứa	1	2	3	4	5
26	PH6	Cán bộ, nhân viên có thái độ làm việc tích cực hướng đến sinh viên	1	2	3	4	5
27	PH7	Cán bộ, nhân viên giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên	1	2	3	4	5
28	PH8	Cán bộ, nhân viên đối xử bình đẳng với sinh viên	1	2	3	4	5
KHẢ NĂNG TIẾP CẬN DỊCH VỤ CỦA SINH VIÊN							
29	KN1	Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên khi cần	1	2	3	4	5
30	KN2	Lịch trực của giảng viên trợ giảng được bố trí thuận tiện cho sinh viên	1	2	3	4	5
31	KN3	Sinh viên dễ dàng liên lạc với nhân viên khi cần	1	2	3	4	5
32	KN4	Sinh viên dễ dàng góp ý kiến hay gửi yêu cầu đến các bộ phận liên quan của trường	1	2	3	4	5
SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO							
33	HL1	Bạn sẽ giới thiệu người	1	2	3	4	5

		quen của mình theo học tại Cao đẳng Viễn Đông.					
34	HL2	Quyết định theo học tại Cao đẳng Viễn Đông là một lựa chọn đúng đắn của bạn.	1	2	3	4	5
35	HL3	Bạn hoàn toàn hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông.	1	2	3	4	5
PHẦN 3: CÁC Ý KIẾN KHÁC VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG CAO ĐẲNG VIỄN ĐÔNG							

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ANH/CHỊ!

Phụ lục 5

Phụ lục 5.1. Hệ số tin cậy Cronbach'Alpha chạy lần 1

Nhân tố "Sự hỗ trợ của nhà trường"

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,902	,906	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HT1	10,78	9,820	,831	,719	,861
HT2	10,66	8,357	,785	,671	,878
HT3	10,41	9,908	,708	,573	,898
HT4	11,26	9,024	,829	,737	,855

Nhân tố "Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp"

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,713	,734	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CT1	17,51	15,580	,762	,725	,568
CT2	18,29	23,107	,004	,016	,805
CT3	18,19	23,747	-,037	,018	,812
CT4	17,47	16,453	,755	,714	,582
CT5	17,47	15,975	,729	,753	,582
CT6	17,50	15,866	,766	,774	,572

Nhân tố "Phương diện học thuật"

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,917	,919	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PD1	39,68	116,779	,800	,896	,904
PD2	39,70	113,780	,821	,893	,902
PD3	39,49	115,119	,843	,900	,901
PD4	39,46	122,474	,774	,948	,906
PD5	39,58	114,991	,755	,956	,905
PD6	39,52	120,355	,800	,963	,905
PD7	39,67	127,063	,417	,869	,921
PD8	39,80	125,880	,453	,664	,919
PD9	39,79	116,762	,837	,914	,902
PD10	39,64	117,870	,706	,958	,908
PD11	39,72	126,231	,463	,784	,918
PD12	39,44	130,604	,348	,604	,922

Nhân tố “Phương diện phi học thuật”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.714	.730	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PH1	19.17	22.579	.481	.702	.674
PH2	19.45	22.698	.356	.743	.695
PH3	19.31	21.336	.502	.878	.665
PH4	19.48	22.547	.477	.845	.674
PH5	19.15	22.725	.367	.677	.693
PH6	17.58	21.656	.368	.770	.695
PH7	17.60	21.515	.373	.794	.694
PH8	17.60	21.274	.377	.791	.694

▯ Nhân tố “Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.796	.805	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN1	6.53	7.190	.513	.321	.794
KN2	7.98	7.030	.718	.517	.700
KN3	8.24	6.950	.657	.446	.723
KN4	8.11	6.556	.577	.388	.766

▯ Nhân tố “Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.936	.947	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HL1	6.63	9.844	.886	.800	.906
HL2	6.68	6.784	.924	.856	.895
HL3	6.77	9.893	.866	.759	.918

Phụ lục 5.2. Hệ số tin cậy Cronbach'Alpha chạy lần 2

□ Nhân tố "Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc làm sau khi tốt nghiệp"

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.940	.940	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CT1	11.42	12.117	.849	.722	.924
CT4	11.38	12.933	.843	.714	.926
CT5	11.38	12.142	.862	.750	.920
CT6	11.41	12.231	.876	.772	.915

Phụ lục 5.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phụ lục 5.3.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA của thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.847
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.873E4
	df	496
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11.231	35.098	35.098	11.231	35.098	35.098	8.465	26.454	26.454
2	8.602	26.881	61.979	8.602	26.881	61.979	8.067	25.209	51.662
3	4.085	12.767	74.746	4.085	12.767	74.746	5.406	16.894	68.557
4	1.664	5.200	79.946	1.664	5.200	79.946	3.645	11.389	79.946
5	.955	2.985	82.931						
6	.905	2.827	85.758						
7	.653	2.040	87.797						
8	.524	1.637	89.434						
9	.454	1.420	90.854						
10	.399	1.246	92.100						
11	.355	1.110	93.211						
12	.323	1.008	94.219						
13	.238	.743	94.962						
14	.209	.654	95.615						
15	.201	.628	96.243						
16	.164	.513	96.756						
17	.137	.428	97.184						
18	.131	.411	97.594						

19	.119	.370	97.965						
20	.113	.353	98.318						
21	.092	.288	98.606						
22	.080	.251	98.857						
23	.076	.239	99.096						
24	.055	.173	99.269						
25	.054	.168	99.437						
26	.047	.147	99.584						
27	.037	.116	99.700						
28	.033	.103	99.803						
29	.022	.070	99.873						
30	.016	.050	99.923						
31	.014	.043	99.966						
32	.011	.034	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix[a]

	Component			
	1	2	3	4
PH6	.936			
PH7	.930			
PH8	.921			
CT1	.907			
CT5	.899			
CT4	.899			
CT6	.893			
PD7	.840			
PD11	.816			
PD12	.785			
PD8	.766			
PD5		.921		
PD3		.914		

PD10		.910		
PD2		.888		
PD1		.878		
PD9		.877		
KN1		.738		
PD4		.721		
PD6		.711		
PH2			.909	
PH5			.858	
KN4			.807	
KN3			.803	
PH1			.786	
KN2			.755	
PH3		.542	.656	
PH4		.521	.523	
HT1				.857
HT3				.782
HT2				.740
HT4		.541		.680

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Phụ lục 5.3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA cùng 5 thành phần nhân tố theo tác giả đề xuất

□ Nhân tố "Sự hỗ trợ của nhà trường"

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.784
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.032E3
	df	6
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.126	78.138	78.138	3.126	78.138	78.138
2	.468	11.692	89.830			
3	.246	6.161	95.991			
4	.160	4.009	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

□ Nhân tố "Chương trình đào tạo và Khả năng tìm việc sau khi tốt nghiệp"

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.864
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.304E3
	df	6
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.393	84.815	84.815	3.393	84.815	84.815
2	.231	5.780	90.595			
3	.215	5.371	95.966			
4	.161	4.034	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Nhân tố “Phương diện học thuật”

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.823
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6.428E3
	df	66
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.854	57.120	57.120	6.854	57.120	57.120	6.579	54.826	54.826
2	2.948	24.563	81.683	2.948	24.563	81.683	3.223	26.856	81.683
3	.845	7.043	88.726						
4	.377	3.144	91.869						
5	.319	2.658	94.527						
6	.204	1.704	96.231						
7	.165	1.374	97.605						
8	.108	.903	98.508						
9	.070	.586	99.094						
10	.058	.487	99.581						
11	.034	.286	99.867						
12	.016	.133	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Nhân tố “Phương diện phi học thuật”

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.716
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2.605E3
	df	28
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.536	44.198	44.198	3.536	44.198	44.198	2.709	33.863	33.863
2	2.566	32.079	76.276	2.566	32.079	76.276	2.463	30.781	64.645
3	1.081	13.512	89.789	1.081	13.512	89.789	2.012	25.144	89.789
4	.252	3.155	92.943						
5	.203	2.540	95.483						
6	.159	1.992	97.476						
7	.134	1.680	99.156						
8	.068	.844	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Nhân tố “Khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên”

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.767
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	480.147
	df	6
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.532	63.291	63.291	2.532	63.291	63.291
2	.681	17.019	80.309			
3	.428	10.698	91.008			
4	.360	8.992	100.000			

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.532	63.291	63.291	2.532	63.291	63.291
2	.681	17.019	80.309			
3	.428	10.698	91.008			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Phụ lục 5.3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo Sự hài lòng của sinh viên

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.748
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.088E3
	df	3
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.713	90.429	90.429	2.713	90.429	90.429
2	.192	6.395	96.824			
3	.095	3.176	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix[a]

	Component
	1
HL2	.968
HL1	.947
HL3	.938

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Phụ lục 6
THỐNG KÊ MÔ TẢ HOẠT ĐỘNG CÁC NHÂN TỐ

Descriptive Statistics

	N	Range	Min	Max	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic		Std. Error	Statistic	Std. Error
HT1	365	4	1	5	1311	3.59	.052	.992	.984	-1.538	.128	1.519	.255
HT2	365	4	1	5	1355	3.71	.068	1.304	1.700	-.688	.128	-.679	.255
HT3	365	4	1	5	1445	3.96	.057	1.092	1.193	-1.024	.128	-.006	.255
HT4	365	4	1	5	1135	3.11	.059	1.136	1.290	-.726	.128	-.533	.255
CT1	365	4	1	5	1378	3.78	.068	1.305	1.702	-.839	.128	-.596	.255
CT4	365	4	1	5	1393	3.82	.062	1.187	1.409	-.979	.128	-.055	.255
CT5	365	4	1	5	1392	3.81	.067	1.287	1.658	-.961	.128	-.271	.255
CT6	365	4	1	5	1382	3.79	.066	1.259	1.586	-1.018	.128	-.070	.255
PD1	365	4	1	5	1294	3.55	.072	1.379	1.902	-.767	.128	-.806	.255
PD2	365	4	1	5	1285	3.52	.079	1.511	2.283	-.712	.128	-1.006	.255
PD3	365	4	1	5	1364	3.74	.074	1.405	1.975	-.695	.128	-1.033	.255
PD4	365	4	1	5	1374	3.76	.058	1.099	1.208	-.883	.128	.091	.255
PD5	365	4	1	5	1330	3.64	.081	1.551	2.406	-.724	.128	-1.064	.255
PD6	365	4	1	5	1354	3.71	.062	1.183	1.399	-.914	.128	-.057	.255
PD7	365	4	1	5	1298	3.56	.075	1.428	2.039	-.678	.128	-.961	.255
PD8	365	4	1	5	1250	3.42	.075	1.435	2.058	-.521	.128	-1.163	.255
PD9	365	4	1	5	1255	3.44	.069	1.326	1.758	-.496	.128	-1.152	.255
PD10	365	4	1	5	1310	3.59	.077	1.468	2.155	-.763	.128	-.833	.255
PD11	365	4	1	5	1280	3.51	.072	1.382	1.910	-.535	.128	-1.106	.255
PD12	365	4	1	5	1383	3.79	.067	1.289	1.661	-.801	.128	-.602	.255
PH1	365	4	1	5	791	2.17	.048	.924	.854	1.175	.128	1.374	.255
PH2	365	4	1	5	689	1.89	.058	1.102	1.215	1.510	.128	1.692	.255
PH3	365	4	1	5	738	2.02	.058	1.102	1.214	1.493	.128	1.922	.255
PH4	365	4	1	5	675	1.85	.049	.936	.876	1.296	.128	1.693	.255
PH5	365	4	1	5	798	2.19	.056	1.078	1.163	.681	.128	-.305	.255

PH6	365	4	1	5	1370	3.75	.067	1.277	1.631	-.858	.128	-.469	.255
PH7	365	4	1	5	1362	3.73	.068	1.292	1.669	-.880	.128	-.425	.255
PH8	365	4	1	5	1364	3.74	.070	1.329	1.766	-.886	.128	-.485	.255
KN1	365	4	1	5	1372	3.76	.059	1.123	1.260	-.732	.128	-.400	.255
KN2	365	4	1	5	841	2.30	.050	.948	.899	1.167	.128	.756	.255
KN3	365	4	1	5	748	2.05	.054	1.023	1.047	1.015	.128	.549	.255
KN4	365	4	1	5	793	2.17	.063	1.200	1.440	.968	.128	-.117	.255
HL1	365	4	1	5	1244	3.41	.071	1.363	1.858	-.572	.128	-.990	.255
HL2	365	4	1	5	1226	3.36	.098	1.869	3.494	-.424	.128	-1.747	.255
HL3	365	4	1	5	1194	3.27	.072	1.375	1.891	-.536	.128	-1.021	.255
Valid N (listwise)	365												

THỐNG KÊ MÔ TẢ HOẠT ĐỘNG TRÊN TỪNG NHÂN TỐ

STT	Ký hiệu	Các phát biểu	Trung bình	% chọn từ 4 trở lên
SỰ HỖ TRỢ CỦA NHÀ TRƯỜNG			3,59	66,51%
1	HT1	Quy mô lớp học	3.59	76.71%
2	HT2	Giờ dạy và học tại Cao đẳng Viễn Đông phù hợp, thuận tiện cho sinh viên	3.71	61.64%
3	HT3	Cơ sở vật chất, trang thiết bị khang trang, hiện đại, đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo và học tập	3.96	81.10%
4	HT4	Các dịch vụ hỗ trợ khác như: bãi giữ xe, căn tin, y tế, ký túc xá,… của trường tốt	3.11	46.58%
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO VÀ KHẢ NĂNG TÌM VIỆC SAU KHI TỐT NGHIỆP			**3,80**	**73,97%**
5	CT1	Chương trình đào tạo có nhiều ngành phong phú	3.78	71.78%
6	CT4	Chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu thực tiễn	3.82	75.62%
7	CT5	Trường có quan hệ tốt với các doanh nghiệp	3.81	73.42%

8	CT6	Sinh viên sau khi tốt nghiệp dễ tìm được việc làm	3.79	75.07%
PHƯƠNG DIỆN HỌC THUẬT			**3,60**	**66,92%**
9	PD1	Đội ngũ giảng viên giỏi chuyên môn và giàu kinh nghiệm thực tế	3.55	70.96%
10	PD2	Đội ngũ trợ giảng chuyên nghiệp	3.52	66.30%
11	PD3	Phương pháp giảng dạy tích cực	3.74	67.67%
12	PD4	Giảng viên luôn chu đáo và lịch sự với sinh viên	3.76	70.96%
13	PD5	Giảng viên luôn sẵn lòng giúp đỡ sinh viên	3.64	65.21%
14	PD6	Khi sinh viên gặp vấn đề, giảng viên luôn quan tâm giải quyết kịp thời	3.71	70.96%
15	PD7	Giảng viên có thái độ làm việc tích cực hướng đến sinh viên	3.56	66.30%
16	PD8	Giảng viên có khả năng truyền đạt rõ ràng, dễ hiểu	3.42	62.19%
17	PD9	Giảng viên cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết về học phần (đề cương, tài liệu, cách kiểm tra, đánh giá,…)	3.44	65.21%
18	PD10	Tài liệu/bài giảng được giảng viên cung cấp kịp thời cho sinh viên	3.59	65.21%
19	PD11	Giảng viên xây dựng được bầu không khí học tập tích cực, hợp tác	3.51	63.29%
20	PD12	Sinh viên được khuyến khích thảo luận, làm việc nhóm	3.79	68.77%
PHƯƠNG DIỆN PHI HỌC THUẬT			**2,668**	**20,52%**
21	PH1	Khi sinh viên gặp vấn đề, cán bộ, nhân viên luôn quan tâm giải quyết	2.17	11.51%
22	PH2	Cán bộ, nhân viên quan tâm chu đáo đến từng cá nhân sinh viên	1.89	11.23%
23	PH3	Cán bộ, nhân viên giải quyết yêu cầu/khiếu nại nhanh chóng	2.02	8.49%
24	PH4	Cán bộ, nhân viên sẵn lòng giúp đỡ sinh viên	1.85	6.85%
25	PH5	Cán bộ, nhân viên luôn thực hiện những gì đã hứa	2.19	13.70%
26	PH6	Cán bộ, nhân viên có thái độ làm việc tích cực hướng đến sinh viên	3.75	71.78%

27	PH7	Cán bộ, nhân viên giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên	3.73	71.78%
28	PH8	Cán bộ, nhân viên đối xử bình đẳng với sinh viên	3.74	71.78%
KHẢ NĂNG TIẾP CẬN DỊCH VỤ CỦA SINH VIÊN			2,570	44,20%
29	KN1	Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên khi cần	3.76	69.32%
30	KN2	Lịch trực của giảng viên trợ giảng được bố trí thuận tiện cho sinh viên	2.30	17.26%
31	KN3	Sinh viên dễ dàng liên lạc với nhân viên khi cần	2.05	11.51%
32	KN4	Sinh viên dễ dàng góp ý kiến hay gửi yêu cầu đến các bộ phận liên quan của trường	2.17	20.00%
SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO				
33	HL1	Bạn sẽ giới thiệu người quen của mình theo học tại Cao đẳng Viễn Đông.	3.41	62,19%
34	HL2	Quyết định theo học tại Cao đẳng Viễn Đông là một lựa chọn đúng đắn của bạn.	3.36	62,19%
35	HL3	Bạn hoàn toàn hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Cao đẳng Viễn Đông.	3.27	57,26%