BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LƯƠNG THẾ VINH

TRƯƠNG THÀNH THÔNG

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRUNG TÂM NGOẠI NGỮ VƯƠNG QUỐC ANH THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã số: 8340101

TÓM TẮT ĐỀ ÁN THẠC SĨ

QUẢN TRỊ KINH DOANH

Nam Định, tháng 09 năm 2025

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LƯƠNG THẾ VINH

Người hướng dẫn khoa học: TS. Đặng Ngọc Việt

Chủ tịch hội đồng : TS.Trương Đức Lực
Phản biện : TS. Nguyễn Đình Phong

Đề án tốt nghiệp được bảo vệ trước Hội đồng chấm đề án tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh tại Đại học Lương Thế Vinh vào ngày 28 tháng 09 năm 2025

Có thể tìm hiểu đề án tại:
- Viện Sau đại học, Trường Đại học Lương Thế Vinh;
- Thư viện trường Đại học Lương Thế Vinh.

I.PHẦN MỞ ĐẦU

1.Tên đề tài

“ Nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trung tâm ngoại ngữ Vương Quốc Anh Thành phố Hồ Chí Minh”

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế sâu rộng, ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh, đã trở thành công cụ không thể thiếu trong giao tiếp, học tập và làm việc.

Trung tâm Ngoại ngữ Vương Quốc Anh Thành phố Hồ Chí Minh là một trong những đơn vị tiên phong trong lĩnh vực đào tạo tiếng Anh tại TP.HCM với gần 10 năm kinh nghiệm. Tuy nhiên, trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt với sự xuất hiện của nhiều trung tâm ngoại ngữ quốc tế có tiềm lực tài chính mạnh, công nghệ hiện đại và phương pháp giảng dạy tiên tiến, việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo trở thành thách thức lớn.

Chính vì thế Đề tài nghiên cứu “Nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trung tâm ngoại ngữ vương quốc Anh, Thành phố Hồ Chí Minh” là cần thiết, có ý nghĩa khoa học và thực tiễn.

2.Mục tiêu nghiên cứu

2.1.Mục tiêu chung :

Nghiên cứu và đề xuất các giải pháp khả thi nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trung tâm Ngoại ngữ Vương Quốc Anh TP.HCM, góp phần tăng cường năng lực cạnh tranh, nâng cao sự hài lòng và lòng trung thành của học viên, đảm bảo phát triển bền vững trong bối cảnh thị trường đào tạo ngoại ngữ cạnh tranh khốc liệt.

2.2.Mục tiêu cụ thể:

- *Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ đào tạo ngoại ngữ :*

Bao gồm các khái niệm, lý thuyết và mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực giáo dục

- *Phân tích và đánh giá toàn diện thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trung tâm:*

Phân tích và đánh giá toàn diện thực trạng thông qua việc khảo sát, thu thập ý kiến từ các bên liên quan bao gồm học viên,giảng viên, nhân viên quản lý.

- *Xác định và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo :*

Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo, bao gồm các yếu tố về con người(đội ngũ giảng viên, nhân viên), yếu tố chương trình đào tạo, phương pháp giảng dạy, cơ sở vật chất, dịch vụ và công nghệ hỗ trợ, quy trình quản lý và văn hóa tổ chức.

- *Đề xuất giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo :*

Bao gồm các giải pháp về phát triển nguồn nhân lực, cải tiến chương trình, phương pháp đào tạo, nâng cấp cơ sở vật chất, hoàn thiện quy trình quản lý.

3.Phương pháp nghiên cứu và thu thập dữ liệu

3.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

Nghiên cứu sử dụng dữ liệu thứ cấp và sơ cấp để đảm bảo tính toàn diện và độ tin cậy.

• Dữ liệu thứ cấp:

Tác giả tổng hợp từ các tài liệu học thuật, sách chuyên khảo, bài báo khoa học (Google Scholar, ResearchGate, thư viện điện tử các trường đại học), tập trung vào lý thuyết SERVQUAL, SERVPERF và các mô hình đánh giá CLDV giáo dục. Ngoài ra, dữ liệu nội bộ của Trung tâm Ngoại ngữ Vương Quốc Anh (báo cáo kinh doanh 2022–2024, tuyển sinh, tái tục, khảo sát hài lòng, hồ sơ nhân sự, quy trình, chính sách nội bộ) được phân tích để đánh giá thực trạng hoạt động.

• Dữ liệu sơ cấp:

Thu thập qua hai phương pháp chính: định lượng và định tính.

Định lượng: Sử dụng bảng khảo sát Likert 5 mức dựa trên mô hình SERVQUAL, phát cho học viên đang học và đã tốt nghiệp tại 2 cơ sở của trung tâm, chọn mẫu phân tầng theo độ tuổi, trình độ và chương trình học. Khảo sát thực hiện trực tiếp và trực tuyến (Google Forms).

Định tính: Phỏng vấn sâu 3 nhóm đối tượng: (1) 5 thành viên Ban giám đốc và quản lý trung tâm; (2) 10 giảng viên Việt Nam và bản ngữ có ≥3 năm kinh nghiệm; (3) học viên tiêu biểu, nhằm khai thác quan điểm, khó khăn và đề xuất cải thiện CLDV.

3.2. Phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu

Dữ liệu định lượng được xử lý bằng SPSS 26.0, gồm:

- Thống kê mô tả để khái quát mẫu và mức độ hài lòng.
- Kiểm định độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha (≥0.7).
- Phân tích nhân tố khám phá (EFA) để kiểm tra giá trị hội tụ và phân biệt.
- Phân tích hồi quy đa biến để xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng và thứ tự ưu tiên cải thiện.

Kết hợp với dữ liệu định tính giúp củng cố kết quả và đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo sát thực tế.

II. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

2.1. Kết quả đạt được

- **Đội ngũ giảng viên :**

Đội ngũ giảng viên tại Trung tâm Ngoại ngữ Vương Quốc Anh TP.HCM đạt mức khá tốt với điểm trung bình dao động từ 3,92 đến 4,04 trên thang điểm 5. Điểm nổi bật nhất là tiêu chí về trình độ chuyên môn của giảng viên đạt điểm cao nhất (4,04) với độ lệch chuẩn thấp

nhất (0,509), cho thấy học viên có sự đồng thuận cao về việc giảng viên có bằng cấp quốc tế như TESOL/CELTA. Điều này phản ánh TT đã đầu tư tốt vào việc tuyển dụng đội ngũ giảng viên có trình độ chuyên môn đạt chuẩn quốc tế.

- **Chương trình đào tạo**

Chương trình đào tạo cho thấy đây là điểm mạnh của TT với điểm trung bình các tiêu chí đều vượt mức 3,92, cao hơn so với đánh giá về đội ngũ giảng viên. Đặc biệt, việc nội dung chương trình bám sát khung CEFR và phù hợp với nhu cầu người Việt đạt điểm cao nhất (4,08), thể hiện TT đã nghiên cứu kỹ và thiết kế chương trình phù hợp với chuẩn quốc tế đồng thời đáp ứng đặc thù của người học Việt Nam. Sự cân bằng giữa lý thuyết và thực hành giao tiếp (4,05) cũng được đánh giá cao, cho thấy chương trình không chỉ tập trung vào kiến thức mà còn chú trọng kỹ năng ứng dụng thực tế.

- **Cơ sở vật chất**

Cơ sở vật chất cho thấy đây là một trong những điểm yếu cần được cải thiện tại Trung tâm Ngoại ngữ Vương Quốc Anh TP.HCM. Điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 3,77 đến 3,94, thấp hơn đáng kể so với đánh giá về giảng viên và chương trình đào tạo. Điều đáng chú ý là tiêu chí về khu tự học/thư viện nhận điểm thấp nhất (3,77) với độ lệch chuẩn cao nhất (0,667), cho thấy không chỉ CL chưa cao mà còn có sự chênh lệch lớn trong trải nghiệm của học viên, có thể do sự khác biệt giữa các cơ sở của TT.

- **Năng lực phục vụ(Dịch vụ hỗ trợ)**

Đây cũng là một lĩnh vực cần được cải thiện với điểm trung bình chỉ dao động từ 3,79 đến 3,86. Điều tích cực là nhân viên tư vấn và cam kết CL đều đạt điểm cao nhất (3,86), cho thấy TT có đội ngũ tư vấn am hiểu sản phẩm và giữ được uy tín trong việc thực hiện cam kết với học viên. Tuy nhiên, điều này cũng đặt ra áp lực lớn hơn cho việc cải thiện các khía cạnh khác của DV để đáp ứng kỳ vọng đã được tạo ra.

Các quy trình hành chính như xử lý thủ tục (3,83) và giải quyết khiếu nại (3,81) đều ở mức trung bình, cho thấy tốc độ phản hồi và xử lý vấn đề chưa thực sự nhanh chóng. Trong thời đại số, học viên kỳ vọng các thủ tục được xử lý ngay lập tức hoặc trong vòng vài giờ, do đó tiêu chuẩn 24-48 giờ có thể cần được xem xét lại. Đặc biệt, hỗ trợ học thuật ngoài giờ nhận điểm thấp nhất (3,79), phản ánh một khoảng trống trong DV hỗ trợ học viên. Việc thiếu hụt các hoạt động phụ đạo, giải đáp trực tuyến có thể ảnh hưởng đến tiến độ học tập của học viên, đặc biệt là những người gặp khó khăn trong quá trình học.

- **Chi phí hợp lý(giá cả dịch vụ)**

Yếu tố chi phí cho thấy đây là điểm yếu nhất trong toàn bộ hệ thống DV của Trung tâm Ngoại ngữ Vương Quốc Anh TP.HCM, với điểm trung bình các tiêu chí chỉ dao động từ 3,41 đến 3,61 - thấp hơn đáng kể so với tất cả các yếu tố khác đã được khảo sát. Điều này phản ánh một thách thức lớn về cảm nhận giá trị mà học viên nhận được so với chi phí họ phải bỏ ra.

Điểm đáng lo ngại nhất là chính sách ưu đãi nhận được đánh giá thấp nhất (3,41), cho thấy học viên cảm thấy các chương trình học bổng, giảm giá của TT chưa thực sự công bằng hoặc không đáp ứng được nhu cầu của đa số học viên. Điều này có thể do tiêu chí xét duyệt

quá khắt khe, quy trình phức tạp hoặc mức ưu đãi không đủ hấp dẫn. Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt với nhiều TT ngoại ngữ khác, việc thiếu các chính sách ưu đãi cạnh tranh có thể khiến TT mất đi nhiều học viên tiềm năng.

2.2. Hạn chế

Phân tích thực trạng cho thấy Trung tâm Ngoại ngữ Vương Quốc Anh còn tồn tại một số hạn chế chính:

- Yếu tố chi phí dịch vụ là điểm yếu lớn nhất (3,51/5), khi học viên chưa cảm nhận giá trị nhận được tương xứng với học phí (3,47 điểm), chính sách ưu đãi chưa hấp dẫn (3,41 điểm) và lợi ích đầu tư chưa rõ ràng (3,52 điểm). Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến năng lực cạnh tranh và tính bền vững của trung tâm.
- Năng lực phục vụ của nhân viên đạt 3,83/5, cho thấy cần cải thiện ở khâu hỗ trợ học thuật (3,79 điểm), xử lý khiếu nại (3,81 điểm) và thủ tục hành chính (3,83 điểm). Tỷ lệ nhân viên hỗ trợ 1:38,6 dẫn đến áp lực công việc cao, làm giảm chất lượng chăm sóc học viên.
- Cơ sở vật chất và công nghệ được đánh giá 3,85/5, tuy đã đầu tư mở rộng hai cơ sở nhưng chưa tương xứng với nhu cầu học viên. Khu tự học, thư viện và hệ thống LMS còn hạn chế (3,77–3,79 điểm), trang thiết bị công nghệ chưa đáp ứng kỳ vọng (3,84 điểm), ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh trong bối cảnh giáo dục số.

2.3. Nguyên nhân của những hạn chế

- Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ chiến lược phát triển chưa cân bằng giữa tăng trưởng quy mô và nâng cao chất lượng. Giai đoạn 2022–2024, trung tâm tập trung mở rộng quy mô (học viên tăng 36%, lợi nhuận tăng 196%) nhưng chưa đầu tư tương xứng cho trải nghiệm học viên. Chính sách giá và ưu đãi chưa hợp lý khiến cảm nhận giá trị thấp.
- Bên cạnh đó, quản lý và phân bổ nguồn nhân lực chưa tối ưu: đội ngũ giảng viên tăng gần gấp đôi nhưng nhân viên hỗ trợ hầu như không thay đổi, gây mất cân đối trong phục vụ. Thiếu chương trình đào tạo, bồi dưỡng khiến hiệu quả làm việc giảm.
- Cuối cùng, đầu tư cơ sở vật chất và công nghệ còn mang tính ngắn hạn. Hệ thống LMS và không gian học tập chưa được phát triển đồng bộ, thiếu tích hợp AI và giải pháp EdTech thông minh, làm giảm trải nghiệm học tập hiện đại.
- Kết quả khảo sát bổ sung cho thấy học viên nữ chiếm 57,8%, nam 42,2%, phản ánh xu hướng chung của ngành ngoại ngữ. Học viên chủ yếu thuộc nhóm 10–20 tuổi (67,4%), cho thấy định hướng rõ ràng vào phân khúc học sinh phổ thông. Đặc biệt, 80,37% học viên gắn bó trên 1 năm thể hiện sự ổn định và trung thành cao – lợi thế cạnh tranh của trung tâm. Trong cơ cấu khóa học, chương trình Cambridge chiếm ưu thế (54,07%), tiếp đến là IELTS/TOEIC (32,96%), thể hiện định hướng chuyên môn hóa rõ rệt.

2.4. Đề xuất các giải pháp

Căn cứ vào kết quả phân tích thực trạng CLDV đào tạo tại Trung tâm Ngoại ngữ Vương Quốc Anh, đề xuất giải pháp trọng tâm như sau:

- ***Giải pháp về đội ngũ giảng viên***

Tăng cường chất lượng và tính chuyên nghiệp của giảng viên thông qua:

- Tuyển chọn nghiêm ngặt, ưu tiên ứng viên có chứng chỉ TESOL/CELTA hoặc bằng Thạc sĩ chuyên ngành.
- Đào tạo định kỳ về phương pháp sư phạm hiện đại và ứng dụng công nghệ.
- Áp dụng hệ thống đánh giá hiệu suất, lương thưởng theo KPI, khuyến khích sáng tạo và gắn bó lâu dài.

- ***Giải pháp về chương trình và học liệu***

Chuẩn hóa, cập nhật và số hóa chương trình giảng dạy theo hướng thực tiễn và quốc tế hóa:

- Thiết kế theo chuẩn Cambridge, CEFR, IELTS, phân hóa theo độ tuổi và mục tiêu học tập.
- Định kỳ 6 tháng rà soát, điều chỉnh dựa trên phản hồi học viên, phụ huynh, giáo viên.
- Phát triển hệ thống học liệu số (LMS) giúp học viên tự học và theo dõi tiến độ.

- ***Giải pháp về quản lý chất lượng dịch vụ***

Thiết lập cơ chế kiểm soát chất lượng toàn diện và liên tục:

- Thực hiện khảo sát định kỳ về giảng dạy, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ.
- Áp dụng CRM và LMS trong quản lý học viên, điểm danh, chấm điểm và phản hồi.
- Tổ chức đối thoại định kỳ ba bên (trung tâm, phụ huynh, học viên) để điều chỉnh kịp thời.

- ***Giải pháp về chăm sóc học viên và phụ huynh***

Phát triển hệ thống chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp, cá nhân hóa:

- Tư vấn đầu vào khoa học, xác định rõ lộ trình học phù hợp.
- Theo dõi định kỳ tiến độ học tập và phản hồi kết quả cho phụ huynh.
- Duy trì hoạt động gắn kết như CLB tiếng Anh, lễ vinh danh, hội thảo phụ huynh, tăng cường sự hài lòng và trung thành của học viên.

Các giải pháp này nhằm nâng cao năng lực giảng dạy, hiện đại hóa chương trình, hoàn thiện quản trị chất lượng và tăng cường trải nghiệm khách hàng – qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo và củng cố vị thế thương hiệu UK English Centre.

III.KẾT LUẬN

Nghiên cứu khẳng định chất lượng dịch vụ đào tạo là yếu tố sống còn quyết định khả năng cạnh tranh và phát triển bền vững của các trung tâm ngoại ngữ quy mô vừa và nhỏ. Để nâng cao chất lượng và khả năng cạnh tranh, Trung tâm Ngoại ngữ Vương Quốc Anh cần triển khai đồng bộ các nhóm giải pháp theo thứ tự ưu tiên rõ ràng.

- **Đóng góp về mặt lý luận:**

Nghiên cứu đã làm rõ vai trò then chốt của chất lượng dịch vụ trong giáo dục ngoài công lập, đặc biệt trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt hiện nay. Mô hình 5 yếu tố được kiểm định

và xác nhận phù hợp với đặc thù đào tạo ngoại ngữ tại Việt Nam, bổ sung quan trọng vào hệ thống lý thuyết về quản trị chất lượng dịch vụ giáo dục. Nghiên cứu cũng làm rõ mối quan hệ phức tạp giữa các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ và tác động tổng hợp của chúng đến sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng.

- **Đóng góp về mặt thực tiễn:**

Nghiên cứu cung cấp căn cứ khoa học vững chắc cho trung tâm xây dựng hệ thống quản trị chất lượng đào tạo toàn diện. Kết quả nghiên cứu giúp xác định rõ thứ tự ưu tiên trong phân bổ nguồn lực, với cơ sở vật chất và đội ngũ giảng viên là hai lĩnh vực cần tập trung đầu tư ngay lập tức. Các giải pháp đề xuất có tính khả thi cao, được thiết kế phù hợp với điều kiện thực tế và nguồn lực của trung tâm quy mô vừa và nhỏ.

- **Kiến nghị với các cơ quan quản lý:**

Đối với Sở Giáo dục và Đào tạo TP.HCM, kiến nghị xây dựng bộ tiêu chuẩn chất lượng thống nhất cho các trung tâm ngoại ngữ tư nhân, tạo hành lang pháp lý rõ ràng và minh bạch cho hoạt động đào tạo. Tổ chức các chương trình đào tạo bồi dưỡng định kỳ về phương pháp giảng dạy hiện đại và ứng dụng công nghệ trong giáo dục cho giáo viên và quản lý.

Đối với Ban lãnh đạo Công ty CP Đầu tư và Giáo dục Vương Quốc Anh, cần cam kết nguồn lực đầu tư dài hạn cho phát triển nhân lực và chuyển đổi số. Ưu tiên xây dựng chính sách đãi ngộ cạnh tranh để thu hút và giữ chân nhân tài. Triển khai lộ trình chuyển đổi số rõ ràng với các mốc đánh giá cụ thể. Xây dựng văn hóa chất lượng và đổi mới sáng tạo trong toàn tổ chức, với sự cam kết và gương mẫu từ lãnh đạo cấp cao.

Học viên

Trương Thành Thông