

**SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN KHOA DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN  
ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO  
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - KỸ THUẬT CÔNG NGHIỆP**  
SATISFACTION OF STUDENTS OF THE FACULTY OF TOURISM AND HOSPITALITY  
TOWARD THE QUALITY OF TRAINING SERVICES  
IN UNIVERSITY OF ECONOMICS - TECHNOLOGY FOR INDUSTRIES

**Đỗ Thị Phụng**

*Khoa Du lịch và Khách sạn, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp*

Đến Tòa soạn ngày 18/12/2023, chấp nhận đăng ngày 09/01/2024

**Tóm tắt:** Ngày nay, giáo dục đại học được xem là một loại hình dịch vụ và sinh viên đóng vai trò vừa là khách hàng tham gia trực tiếp vào toàn bộ quá trình tạo ra dịch vụ vừa là sản phẩm của giáo dục đào tạo. Theo đó, sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo có ý nghĩa vô cùng quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của cơ sở giáo dục đại học. Chính vì vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo luôn là vấn đề được các trường đại học đặc biệt quan tâm. Với mong muốn góp phần vào việc không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa Du lịch và Khách sạn tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp, tác giả tiến hành nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên để từ đó có cơ sở đưa ra một số đề xuất, kiến nghị giúp Nhà trường có sự thay đổi, điều chỉnh kịp thời trong công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao cho xã hội.

**Từ khóa:** Dịch vụ đào tạo, chất lượng dịch vụ, sự hài lòng.

**Abstract:** Today, higher education is considered a type of service and students play the role of both customers directly participating in the entire process of creating services and products of education and training. Accordingly, student satisfaction with the quality of training services is extremely important for the survival and development of higher education institutions. Therefore, improving the quality of training services is always an issue of special concern for Universities. With the desire to contribute to constantly improving the quality of training services of the Faculty of Tourism and Hospitality in University of Economics - Technology for Industries, the author conducted research on factors affecting satisfaction. students' hearts so that there is a basis for making a number of suggestions and recommendations to help the School make timely changes and adjustments in the training of high quality tourism human resources for society.

**Keywords:** Training services, Service quality, Satisfaction.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, giáo dục đại học được xem là một loại hình dịch vụ, đồng nghĩa các cơ sở giáo dục đại học là đơn vị cung cấp dịch vụ với đối tượng khách hàng chính là sinh viên. Với tầm nhìn đến năm 2030 sẽ trở thành một trong những trường đại học ứng dụng hàng đầu của

cả nước, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp (UNETI) không ngừng chú trọng công tác nâng cao chất lượng đào tạo. Theo đó, ý kiến phản hồi của sinh viên về sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo có một ý nghĩa nhất định. Bài viết tập trung xây dựng mô hình nghiên cứu, khảo sát thu thập dữ liệu,

xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích từ đó có cơ sở khoa học đưa ra một số đề xuất, kiến nghị giúp cho Khoa Du lịch và Khách sạn nói riêng và Nhà trường nói chung có thể thay đổi, điều chỉnh kịp thời trong công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch, đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của thị trường lao động.

## 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN

### 2.1. Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên trong giáo dục đại học

Theo Berry (1995): “Dịch vụ đào tạo là một trong những yếu tố quan trọng nâng cao giá trị tích cực và có thể ảnh hưởng đến sự thành công của một trường đại học” [5]. Ở Việt Nam, thuật ngữ “dịch vụ đào tạo” được sử dụng lần đầu tiên trong Luật Giáo dục năm 2012 ở Mục 2 Điểm 3 Điều 19. Đây là một hoạt động có tổ chức, diễn ra trong một thời gian nhất định nhằm giúp người lao động hiểu rõ hơn về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng ở các vị trí công việc hiện tại.

Theo Cheng và Tam (1997): “Chất lượng dịch vụ đào tạo là tập hợp các yếu tố đầu vào, quy trình và đầu ra của hệ thống giáo dục để cung cấp các dịch vụ thỏa mãn hoàn toàn khách hàng nội bộ và bên ngoài nhằm đáp ứng các kỳ vọng hiện tại và tiềm ẩn của người học” [6]. Nói cách khác, chất lượng dịch vụ đào tạo là sự mong đợi và nhận thức của người học khi tham gia các hoạt động giáo dục. Theo đó, sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo là sự đánh giá toàn diện về hoạt động giáo dục mà nhà trường cung cấp đáp ứng mong đợi của họ.

Như vậy, giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên có mối quan hệ tương hỗ, trong đó chất lượng dịch vụ đào tạo là thành phần được tạo ra trước và sau đó quyết định đến sự hài lòng của sinh viên. Vì vậy, sự hài lòng của sinh viên là một chỉ tiêu

quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ đào tạo của cơ sở giáo dục đại học. Khi sinh viên đánh giá càng cao về chất lượng dịch vụ đào tạo thì mức độ hài lòng của họ càng cao và ngược lại. Các cơ sở giáo dục muốn nâng cao sự hài lòng của sinh viên thì cần phải nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.

### 2.2. Một số nghiên cứu thực nghiệm về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên

Trên thực tế, tại Việt Nam đã có rất nhiều công trình nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên như:

Nghiên cứu của Lê Đức Tâm và Trần Danh Giang (2013) tại Trường Đại học Xây dựng miền Trung cho thấy sự hài lòng của sinh viên phụ thuộc vào 05 nhân tố. Trong đó, sự nhiệt tình của đội ngũ giảng viên là nhân tố tác động mạnh nhất, tiếp theo là chương trình đào tạo; cơ sở vật chất; công tác hành chính và cuối cùng là sự quan tâm của nhà trường tới sinh viên [1].

Nghiên cứu của Phạm Thị Liên (2016) tại Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội cho thấy sự hài lòng của sinh viên phụ thuộc vào 03 nhân tố, được sắp xếp theo thứ tự giảm dần là: chương trình đào tạo; khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên; cơ sở vật chất [2].

Nghiên cứu của Mai Anh Vũ, Hà Thị Lan (2021) tại Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa cho thấy sự hài lòng của sinh viên phụ thuộc vào 06 nhân tố. Trong đó, chất lượng giảng viên và sự tin cậy vào nhà trường có tác động bằng nhau và mạnh nhất, tiếp theo là chương trình đào tạo; cơ sở vật chất; phí dịch vụ đào tạo và môi trường giáo dục [3].

Qua tổng quan các công trình nghiên cứu trên tác giả nhận thấy sự hài lòng của sinh viên chủ yếu phụ thuộc vào các nhân tố phản ánh chất lượng dịch vụ đào tạo như: chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, khả năng phục vụ, phí dịch vụ đào tạo. Để phù hợp với đặc thù của ngành, tác giả đề xuất thêm nhân tố phát triển kỹ năng mềm, bao gồm: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thuyết trình trước đám đông, kỹ năng quan sát, kỹ năng làm chủ cảm xúc, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng sử dụng ngoại ngữ, kỹ năng sử dụng các phương tiện truyền thông, kỹ năng tạo dựng mối quan hệ, kỹ năng ứng biến và xử lý tình huống vì đây được xem là chìa khóa giúp sinh viên ngành du lịch thành công với nghề trong tương lai.

### 3.1. Mô hình và các giả thuyết nghiên cứu

```

graph LR
    A[Chương trình đào tạo] --> F((Sự hài lòng của SV))
    B[Đội ngũ giảng viên] --> F
    C[Khả năng phục vụ] --> F
    D[Cơ sở vật chất] --> F
    E[Phí dịch vụ đào tạo] --> F
    F[Kỹ năng mềm] --> F
  
```

H6: Phát triển kỹ năng mềm tác động thuận chiều đến sự hài lòng của sinh viên.

Để khám phá, điều chỉnh, bổ sung thang đo sao cho phù hợp với tình hình thực tế, tác giả tiến hành nghiên cứu định tính thông qua phương pháp phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm: Nhóm 1 gồm các giảng viên và Nhóm 2 gồm các sinh viên của Khoa Du lịch và Khách sạn. Kết quả đã xây dựng được bảng câu hỏi khảo sát dùng cho nghiên cứu định lượng gồm 3 phần:

Đối tượng khảo sát là sinh viên đang học năm thứ hai, thứ ba và năm cuối tại Khoa Du lịch và Khách sạn, UNETI. Việc lựa chọn cỡ mẫu dựa trên yêu cầu của phân tích nhân tố khám phá EFA nên kích thước mẫu tối thiểu gấp 5

lần biến quan sát (Hair và cộng sự, 2010). Theo đó, với tổng số 36 biến quan sát thì nghiên cứu cần thu thập tối thiểu là  $5 \times 36 = 180$  mẫu. Phương pháp khảo sát được thực hiện thông qua phát bảng câu hỏi giấy tới các sinh viên của Khoa một cách ngẫu nhiên. Kết quả phát đi 300 phiếu, thu về được 295 phiếu hợp lệ.

### 3.3. Xử lý và phân tích dữ liệu

Dữ liệu thu thập từ bảng câu hỏi sẽ được phân tích thông qua phần mềm SPSS gồm: Phân tích khái quát mẫu khảo sát, kiểm định độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá, phân tích tương quan và phân tích hồi quy nhằm xác định các nhân tố cũng như mức độ tác động của từng nhân tố đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo.

#### 3.3.1. Phân tích khái quát mẫu khảo sát

**Bảng 1. Đặc điểm của mẫu khảo sát**

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	92	31.19
	Nữ	203	68.81
	<b>Tổng</b>	<b>295</b>	<b>100</b>
Khóa học	Khóa 14 (năm thứ 4)	23	7.8
	Khóa 15 (năm thứ 3)	154	52.2
	Khóa 16 (năm thứ 2)	118	40
	<b>Tổng</b>	<b>295</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra của tác giả)

Trong tổng số 295 sinh viên được hỏi, có 63 sinh viên nam (chiếm 31.19%) và 232 sinh viên nữ (chiếm 68.81%). Như vậy, số lượng nữ nhiều hơn nam cho thấy phân bố mẫu sát với thực tế là số sinh viên nữ chiếm đa số trong tổng sinh viên toàn Khoa. Số lượng sinh viên đang học năm thứ ba tham gia khảo sát

chiếm 52.2%, tiếp theo là sinh viên năm thứ hai chiếm 40% và cuối cùng là sinh viên năm thứ tư chiếm 7.8%. Điều này hoàn toàn phù hợp với thực tế cũng như mục đích nghiên cứu do Khoa Du lịch và Khách sạn mới mở ngành đào tạo từ năm 2020 nên số lượng sinh viên năm thứ 4 còn ít. Bên cạnh đó, sinh viên năm thứ 2, 3, 4 đã học ở trường ít nhất 1 năm nên sẽ có sự nhìn nhận và đánh giá chính xác hơn về chất lượng dịch vụ đào tạo.

#### 3.3.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Các nhóm biến đều có hệ số Cronbach's Alpha tổng thể lớn hơn 0.6. Tuy nhiên, các biến quan sát CSVC4, PDV2, PDV5, KNM3 có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0.3 nên bị loại. Như vậy, có 32 biến quan sát tiếp tục được đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

**Bảng 2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo**

Nhân tố	Hệ số Cronbach's Alpha	Biến quan sát hợp lệ
Chương trình đào tạo	0.896	CTDT1, CTDT2, CTDT3, CTDT4, CTDT5
Đội ngũ giảng viên	0.871	DNGV1, DNGV2, DNGV3, DNGV4, DNGV5
Cơ sở vật chất	0.814	CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC5
Khả năng phục vụ	0.793	KNPV1, KNPV2, KNPV3, KNPV4, KNPV5
Phí dịch vụ đào tạo	0.775	PDV1, PDV3, PDV4
Phát triển kỹ năng mềm	0.810	KNM1, KNM2, KNM4, KNM5
Sự hài lòng của SV	0.846	SHL1, SHL2, SHL3, SHL4, SHL5, SHL6

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra của tác giả)

3.3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Thang đo biến phụ thuộc có KMO = 0.796 nằm trong khoảng  $0.5 < KMO < 1$  và kiểm định Barlett's có mức ý nghĩa  $sig = 0.000 < 0.05$  nên việc phân tích nhân tố khám phá này là hoàn toàn phù hợp. Giá trị tổng phương sai trích là  $61.743\% > 50\%$ , đạt yêu cầu đề ra.

Bảng 3. Phân tích nhân tố khám phá EFA (biến phụ thuộc)

STT	Biến quan sát	Hệ số tải nhân tố
1	SHL1	0.836
2	SHL2	0.753
3	SHL3	0.741
4	SHL4	0.695
5	SHL5	0.559
6	SHL6	0.862
Tổng phương sai trích		61.743
KMO và Bartlett		0.796 0.000

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra của tác giả)

Thang đo các biến độc lập có KMO = 0.885 nằm trong khoảng  $0.5 < KMO < 1$  và kiểm định Barlett's có mức ý nghĩa  $sig = 0.000 < 0.05$  nên việc phân tích nhân tố khám phá hoàn toàn phù hợp. Giá trị tổng phương sai trích là  $76.830\% > 50\%$  và hệ số tải nhân tố của các biến quan sát thuộc 6 nhân tố đều có giá trị lớn hơn 0.5 nên thỏa mãn yêu cầu đặt ra.

Bảng 4. Phân tích nhân tố khám phá EFA (các biến độc lập)

Biến quan sát	Hệ số tải nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
CTDT1	0.824					
CTDT2	0.856					
CTDT3	0.729					
CTDT4	0.690					

Biến quan sát	Hệ số tải nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
CTDT5	0.684					
DNGV1		0.847				
DNGV2		0.843				
DNGV3		0.890				
DNGV4		0.828				
DNGV5		0.902				
CSVC1			0.785			
CSVC2			0.703			
CSVC3			0.677			
CSVC5			0.594			
KNPV1				0.778		
KNPV2				0.583		
KNPV3				0.572		
KNPV4				0.560		
KNPV5				0.691		
PDV1					0.892	
PDV3					0.686	
PDV4					0.799	
KNM1						0.837
KNM2						0.793
KNM4						0.758
KNM5						0.743
Tổng phương sai trích					76.830	
KMO và Bartlett					0.885	0.000

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra của tác giả)

Như vậy, sau khi phân tích EFA thì 26 biến quan sát thuộc 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên (nhân tố độc lập) và 06 biến quan sát đánh giá sự hài lòng của sinh viên (nhân tố phụ thuộc) đều đạt yêu cầu. Do đó, tất cả các nhân tố nêu trên được tiếp tục giữ lại để phân tích tương quan và phân tích hồi quy.

### 3.3.4. Phân tích tương quan

**Bảng 5. Phân tích tương quan**

		SHL
SHL	Hệ số tương quan Pearson	1
	N	295
CTDT	Hệ số tương quan Pearson	0.627
	Giá trị Sig.	0.000
DNGV	Hệ số tương quan Pearson	0.563
	Giá trị Sig.	0.000
CSVC	Hệ số tương quan Pearson	0.571
	Giá trị Sig.	0.000
KNPV	Hệ số tương quan Pearson	0.330
	Giá trị Sig.	0.059
PDV	Hệ số tương quan Pearson	0.301
	Giá trị Sig.	0.000
KNM	Hệ số tương quan Pearson	0.654
	Giá trị Sig.	0.000

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra của tác giả)

Hệ số tương quan giữa nhân tố phụ thuộc với các nhân tố độc lập dao động từ 0.301 đến 0.654 và giá trị tuyệt đối đều nhỏ hơn 1, chứng tỏ giữa chúng có mối quan hệ tuyến tính với nhau. Riêng biến khả năng phục vụ của CBNV với biến sự hài lòng không có mối quan hệ tương quan tuyến tính vì giá trị sig trên mức 0.05 nên tác giả loại bỏ biến này ra khỏi mô hình. Do vậy, 05 nhân tố độc lập (Chương trình đào tạo; Đội ngũ giảng viên; Cơ sở vật chất; Phí dịch vụ đào tạo; Phát triển kỹ năng mềm) tiếp tục được sử dụng đưa vào mô hình để phân tích hồi quy.

### 3.3.5. Phân tích hồi quy

**Bảng 6. Phân tích độ phù hợp của mô hình**

R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> hiệu chỉnh	Thống kê Dubin Watson	Thống kê F	Mức ý nghĩa Sig.
0.827	0.823	1.482	181.647	0.000

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra của tác giả)

Giá trị Sig = 0.000 <  $\alpha$  = 0,05 nên mô hình hồi quy phù hợp. R<sup>2</sup> hiệu chỉnh = 0.823 cho biết các nhân tố Chương trình đào tạo, Đội ngũ giảng viên, Cơ sở vật chất, Phí dịch vụ đào tạo, Phát triển kỹ năng mềm giải thích được 82.3% sự biến thiên của nhân tố Sự hài lòng của sinh viên, còn lại 17.7% là do các nhân tố khác không có trong mô hình giải thích. Bên cạnh đó, giá trị Dubin Watson = 1.482 nằm trong khoảng từ 1 đến 3 nên không xảy ra hiện tượng tự tương quan.

**Bảng 8. Phân tích hồi quy**

Biến độc lập	Hệ số hồi quy	Sai số hồi quy	Thống kê T	Mức ý nghĩa	Hệ số phóng đại
	0.473	0.132	3.846	0.000	
CTDT	0.136	0.022	6.182	0.000	1.526
DNGV	0.189	0.016	11.813	0.000	1.437
CSVC	0.321	0.033	9.727	0.000	1.252
PDV	0.014	0.017	0.824	0.325	1.403
KNM	0.138	0.035	3.943	0.000	1.408

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra của tác giả)

Hệ số phóng đại phương sai VIF của các nhân tố trong mô hình đều nhỏ hơn 2 nên không có hiện tượng đa cộng tuyến. Nếu xét ở độ tin cậy 95% thì nhân tố Phí dịch vụ đào tạo không có ý nghĩa thống kê do giá trị Sig = 0.325 >  $\alpha$  = 0.05. Đồng thời, khi  $\beta$  = 0.014 > 0 có nghĩa là Phí dịch vụ đào tạo có tác động thuận chiều đến sự hài lòng. Điều này không phù hợp với giả thuyết H5 nên cần loại bỏ nhân tố Phí dịch vụ đào tạo ra khỏi mô hình. Như vậy, chỉ còn lại 04 nhân tố độc lập ảnh hưởng đến Sự hài lòng của sinh viên với giá trị Sig = 0.000 <  $\alpha$  = 0.05. Trong đó, nhân tố Cơ sở vật chất có tác động mạnh nhất đến Sự hài lòng của sinh viên ( $\beta$  = 0.321), kế tiếp là

Đội ngũ giảng viên ( $\beta = 0.189$ ), tiếp đến là Kỹ năng mềm ( $\beta = 0.138$ ) và cuối cùng là Chương trình đào tạo ( $\beta = 0.136$ ).

### **3.4. Một số kiến nghị**

Dựa trên kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa Du lịch và Khách sạn tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp như sau:

#### **3.4.1. Về cơ sở vật chất**

Đầu tư trang thiết bị cho các phòng thực hành theo chuẩn chung của ngành. Đồng thời, có kế hoạch kiểm tra định kỳ để kịp thời sửa chữa, thay thế trang thiết bị hư hỏng, lỗi thời.

Đầu tư phần mềm quản lý khách sạn tiêu chuẩn và phần mềm điều hành tour kết hợp nâng cấp hệ thống wifi nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc giảng dạy trực tuyến trên lớp. Qua đó, sinh viên có thể hình dung rõ hơn về quy trình làm việc và làm quen với thao tác nghiệp vụ.

Cập nhật và bổ sung giáo trình, tài liệu tham khảo, tạp chí chuyên ngành phục vụ nhu cầu học tập và tự nghiên cứu của sinh viên.

Nâng cấp căng tin cung cấp dịch vụ đa dạng, nhanh chóng, thuận tiện, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm với giá thành hợp lý.

#### **3.4.2. Về đội ngũ giảng viên**

Thường xuyên đổi mới phương pháp giảng dạy hiệu quả, khoa học nhằm tăng tính tự chủ trong học tập và nghiên cứu của sinh viên.

Tổ chức các tiết giảng sinh động giúp sinh viên phát huy tối đa tính sáng tạo cũng như rèn luyện thêm kỹ năng mềm trong quá trình học tập.

Không ngừng học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cũng như kỹ năng ứng dụng công nghệ trong giảng dạy, đáp ứng yêu

cầu của nền kinh tế số đồng thời mang lại cho sinh viên cách tiếp cận dễ hiểu, phong phú và hấp dẫn.

Sử dụng kết hợp các hình thức kiểm tra khác nhau nhằm phát huy tính chủ động của sinh viên cũng như đảm bảo tính công bằng, chính xác trong đánh giá kết quả học tập của sinh viên.

Gương mẫu, gần gũi, thân thiện, nhiệt tình hướng dẫn sinh viên học tập đạt kết quả cao.

#### **3.4.3. Về phát triển kỹ năng mềm**

Tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên tham gia các hoạt động tập thể của đoàn, hội nhằm giúp sinh viên năng động, tích cực và chủ động hơn trong việc tích lũy kỹ năng mềm.

Tổ chức các hoạt động ngoại khóa sôi động, hấp dẫn thu hút sự tham gia đông đảo của sinh viên, giúp các em vừa rèn luyện sức khỏe, phát triển kỹ năng mềm cũng như thư giãn tinh thần sau những giờ học căng thẳng.

Tổ chức cho sinh viên tham gia học tập thông qua các chương trình tham quan, trải nghiệm giúp sinh viên được làm quen với môi trường thực tế, qua đó hình thành và phát triển một số kỹ năng mềm hỗ trợ cho công việc sau này.

Tạo ra các sân chơi lành mạnh, bổ ích cho sinh viên có cơ hội giao lưu, học hỏi, trau dồi thêm kỹ năng mềm thông qua việc tổ chức các cuộc thi mang đặc trưng của ngành du lịch như “Hùng biện”, “Hướng dẫn viên du lịch triển vọng”, “Điều hành tour chuyên nghiệp”, “Bartender tài năng”, “Lễ tân khách sạn giỏi”.

Đa dạng hóa các hoạt động sinh hoạt của Câu lạc bộ du lịch sáng tạo nhằm giúp sinh viên khám phá bản thân, nâng cao kiến thức chuyên môn, rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp cũng như phát huy sự tự tin, tính sáng tạo và khả năng ứng biến linh hoạt khi hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ bằng cách tổ chức các buổi tọa đàm với chuyên gia giàu kinh nghiệm, các buổi tập huấn dã ngoại, các chương trình

Talkshow theo chủ đề, các chương trình Teambuilding.

Phối hợp cùng doanh nghiệp mở các lớp đào tạo ngắn hạn cho sinh viên như kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng lập kế hoạch, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống.

#### 3.4.4. Về chương trình đào tạo

Phối hợp với các doanh nghiệp trong việc tổ chức rà soát, điều chỉnh chương trình đào tạo, đưa thêm nội dung liên quan đến việc ứng dụng công nghệ số trong du lịch vào đề cương chi tiết của các học phần sao cho phù hợp với người học, đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động.

Phổ biến cho sinh viên nắm bắt kịp thời khi có sự điều chỉnh về mục tiêu, chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo để sinh viên có phương pháp học tập phù hợp nhằm tích lũy kiến thức, kỹ năng cũng như rèn luyện thái độ sao cho đáp ứng tốt các yêu cầu của thị trường lao động.

#### 4. KẾT LUẬN

Dựa trên cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên trong giáo dục đại học cũng như từ những nghiên cứu thực tiễn có liên quan, tác giả đã xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch và Khách sạn đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp. Thông qua việc xử lý dữ liệu điều tra khảo sát, tác giả đã phân tích và đánh giá mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng của sinh viên. Kết quả cho thấy, để nâng cao sự hài lòng của sinh viên thì Nhà trường cần quan tâm từ việc đầu tư cơ sở vật chất hiện đại đến việc nâng cao chất lượng giảng dạy của đội ngũ giảng viên cũng như tăng cường các hoạt động ngoại khóa tạo sân chơi bổ ích cho sinh viên tích lũy các kỹ năng mềm và xây dựng chương trình đào tạo đáp ứng tốt các yêu cầu của thị trường lao động. Từ đó, Nhà trường mới có thể tạo dựng được thương hiệu uy tín, có lợi thế cạnh tranh tốt và phát triển bền vững trong tương lai.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Lê Đức Tâm, Trần Danh Giang, "Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Xây dựng miền Trung", Tạp chí Khoa học - Công nghệ Thủy sản, số 2, tr. 149-154, (2013).
- [2] Phạm Thị Liên, "Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội", Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội, số 4, tr. 81-89, (2016).
- [3] Mai Anh Vũ, Hà Thị Lan, "Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa", Tạp chí Khoa học Thương mại, số 151, tr. 80 – 88, (2021).
- [4] Vũ Khánh Linh, Trần Thị Phương Thảo, Phan Công Thanh (2022), "Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Văn Hiến", Tạp chí Công thương, số 27, (2022).
- [5] Berry, Leonard L, "Relationship Marketing of Services Growing Interest, Emerging Perspectives", Journal of the Academy of Marketing Science, 23 (Fall), pp. 236-45, (1995).
- [6] Cheng, Y. C., & Tam, W. M, "Multi-models of quality in education", Quality Assurance in Education, số 5, tr. 22-31, (1997).

Thông tin liên hệ: **Đỗ Thị Phương**

Điện thoại: 0912227115 - Email: dtphuong@uneti.edu.vn

Khoa Du lịch và Khách sạn, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp.





- 
-