

NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - KỸ THUẬT CÔNG NGHIỆP

INVESTIGATING THE FACTORS IMPACT ON STUDENTS' SATISFACTION OF E-LEARNING SERVICE QUALITY IN UNIVERSITY OF ECONOMICS AND TECHNOLOGY FOR INDUSTRIES

Nguyễn Văn Hưng

Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp

Đến Tòa soạn ngày 14/03/2022, chấp nhận đăng ngày 01/04/2022

Tóm tắt: Đào tạo trực tuyến ra đời đã trở thành một xu thế tất yếu của thời đại. Nghiên cứu tập trung vào việc xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp. Số liệu sơ cấp sử dụng trong nghiên cứu được thu thập trên cơ sở chọn mẫu thuận tiện từ 598 sinh viên đang học đại học từ năm thứ nhất đến năm thứ tư tại trường. Các phương pháp thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi qui tuyến tính được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu phát hiện ba nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng sinh viên là: chương trình đào tạo và dịch vụ hỗ trợ; hình thức kiểm tra, đánh giá; hệ thống học liệu - thư viện. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất các khuyến nghị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo trực tuyến tại trường.

Từ khóa: Sự hài lòng, chất lượng dịch vụ đào tạo, đào tạo trực tuyến.

Abstract: E-learning service is considered as an indispensable part in this era. This study focuses on identifying some factors having an influence on students' satisfaction of E-learning services quality in University of Economics and Technology for Industries. The primary data was collected from the participants being 598 Uneti freshmen, 2nd, 3rd, 4th students. Descriptive statistics method, Cronbach's Alpha test, Exploratory Factor Analysis (EFA), Linear Regression Analysis were applied in this research. The result pointed out that there are 3 factors influencing on students' satisfaction including in: Curriculum and support services, Assessments, Library system and materials. From this result, the author made some suggestions for enhancing students' satisfaction of E-learning in Uneti.

Keywords: Satisfaction, training service quality, E-learning.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đào tạo trực tuyến là một trong những hình thức đào tạo phổ biến tại các quốc gia có nền giáo dục phát triển. Tuy nhiên, đây vẫn là hình thức đào tạo mới và chưa phổ biến tại nhiều

quốc gia trên thế giới. Đại dịch Covid-19 với những tác động mạnh mẽ đến tất cả các mặt của đời sống nói chung và của ngành giáo dục nói riêng đã tạo ra những cơ hội thúc đẩy hình thức đào tạo này phát triển rất mạnh trong thời gian vừa qua.

Mặt khác, trong xu thế giáo dục đại học được xem như là một loại hình dịch vụ thì sinh viên là khách hàng tham gia trực tiếp vào toàn bộ quá trình dịch vụ và cũng là sản phẩm của giáo dục đào tạo. Đây là một kênh thông tin quan trọng và khách quan, những ý kiến và thông tin cảm nhận của sinh viên về sự hài lòng đối với dịch vụ đào tạo trực tuyến có ý nghĩa vô cùng quan trọng, góp phần đánh giá dịch vụ hiện tại, giúp các cơ sở giáo dục có sự điều chỉnh, thay đổi hợp lý nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo, tạo niềm tin, uy tín, thu hút được nhiều sinh viên vào học hơn.

Nhận thức được sự thay đổi trong xu thế dạy và học trong bối cảnh sức nóng của cuộc Cách mạng 4.0 ngày càng mạnh mẽ và những chuyển biến của xã hội từ khi đại dịch Covid-19 xảy ra, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp cũng đã có những thay đổi tích cực để phù hợp với tình hình mới. Tuy nhiên, cho đến nay, vẫn chưa có nghiên cứu chính thức nào được thực hiện để đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng của chương trình đào tạo này một cách quy mô và bài bản. Để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của trường, việc xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp là cần thiết.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Đào tạo trực tuyến (E-learning)

Dưới góc độ phương pháp đào tạo/học tập, E-learning được xem là “thuật ngữ chung bao gồm các ứng dụng và quy trình học tập dựa trên công nghệ thông tin và truyền thông, cụ thể như học tập dựa trên máy tính, học trên web, lớp học ảo, cộng tác kỹ thuật số và kết nối mạng” (Urdan & Cornelia, 2000). Ủy ban

châu Âu định nghĩa E-learning là việc sử dụng các công nghệ đa phương tiện mới và internet để nâng cao chất lượng học tập bằng cách làm cho việc tiếp cận các phương tiện và dịch vụ, việc trao đổi và cộng tác từ xa dễ dàng hơn (European Commission, 2001). Liên quan đến E-learning trong lĩnh vực giáo dục đại học, OECD (2005) cho rằng E-learning là việc ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong các tiến trình giáo dục đa dạng của trường đại học nhằm hỗ trợ và khuyến khích học tập; nó bao gồm cả sử dụng công nghệ này như một công cụ hỗ trợ, các khóa học trực tuyến và sự kết hợp cả hai hình thức.

2.2. Chất lượng dịch vụ giáo dục

Giáo dục đại học cũng sở hữu tất cả những đặc điểm của một ngành công nghiệp hay dịch vụ trong toàn bộ nền kinh tế (Shank et al., 1995).

Theo Parasuraman và cộng sự (1985), dịch vụ có 3 đặc tính, bao gồm: Tính vô hình; Tính khác biệt và Tính không thể tách rời. “Chất lượng dịch vụ” là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ, là sự thỏa mãn khách hàng được đo bằng hiệu số giữa chất lượng mong đợi và chất lượng đạt được. Chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt và sự tuyệt vời nói chung của một thực thể.

Về bản chất, “chất lượng dịch vụ giáo dục – đào tạo” là một khái niệm mang tính tương đối và được hiểu theo nhiều cách khác nhau, tùy theo từng cách tiếp cận vấn đề. Ở mỗi vị trí, người ta nhìn nhận về chất lượng ở những khía cạnh khác nhau. Một số khái niệm thường được đề cập gồm: Chất lượng là sự phù hợp giữa các tiêu chuẩn (thông số kỹ thuật); Chất lượng là sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng (người sử dụng lao động được đào

tạo) và chất lượng với tư cách là hiệu quả của việc đạt mục đích của trường họ.

2.3. Sự hài lòng của khách hàng

Trong lĩnh vực dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng đóng vai trò hết sức quan trọng. Theo quan điểm của Kotler (2012) cho rằng “Sự hài lòng của khách hàng là trạng thái cảm nhận của một người thông qua việc tiêu dùng sản phẩm về mức độ lợi ích mà một sản phẩm thực tế mang lại so với những gì người đó kỳ vọng”.

Theo Spreng & Mackoy (1996) thì “Hài lòng khách hàng được xem là trạng thái cảm xúc với hàng hóa dịch vụ đã sử dụng”. Sự hài lòng của khách hàng là một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng, đáp lại kinh nghiệm của họ với một sản phẩm hoặc dịch vụ (Bachelet - 1995:81, dẫn theo Nguyễn Đình Thọ & ctg., 2003).

Tóm lại, sự hài lòng của khách hàng là sự thể hiện những cảm xúc của khách hàng sau khi họ tiêu dùng sản phẩm hoặc dịch vụ qua sự so sánh với giá trị mong đợi về sản phẩm hoặc dịch vụ đó trước khi tiêu dùng.

2.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người học

Trong quá trình hoạt động kinh doanh, nhiều doanh nghiệp cho rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm đồng nhất. Tuy nhiên, nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là hai khái niệm phân biệt nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau.

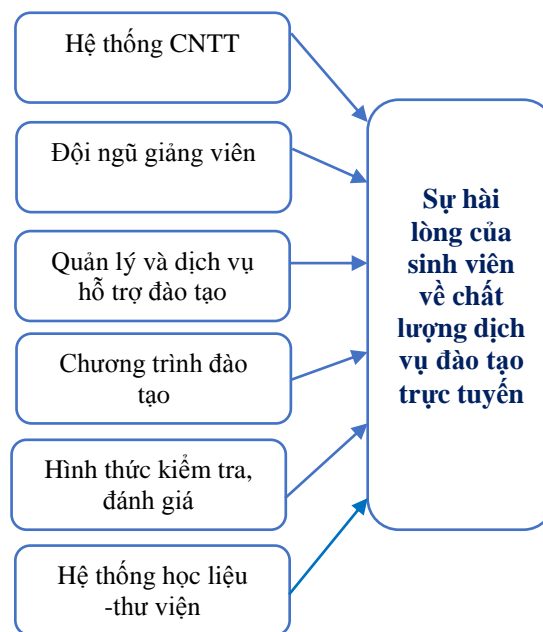
Theo quan điểm của Ahmad & Kamal (2002) thì chất lượng là nhân tố tác động nhiều nhất đến sự hài lòng của khách hàng. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đem đến cho khách hàng những sản phẩm có chất lượng thỏa mãn nhu cầu của họ thì nhà cung cấp đó đã bước đầu làm cho

khách hàng hài lòng.

Theo Parasuraman và các tác giả (1988), chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ. Trong nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng Spreng và Mackoy (1996) đã chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng khách hàng. Do đó, muốn nâng cao sự hài lòng khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ phải nâng cao chất lượng dịch vụ.

2.5. Mô hình nghiên cứu

Sau khi nghiên cứu tổng quan về tình hình nghiên cứu liên quan đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng nói chung cũng như trong ngành giáo dục nói riêng, tác giả dự kiến sử dụng khung phân tích bao gồm 6 thành phần (hình 1) là: Hệ thống công nghệ thông tin, Đội ngũ giảng viên, Quản lý và dịch vụ hỗ trợ đào tạo, Chương trình đào tạo, Hình thức kiểm tra, đánh giá, Hệ thống học liệu - thư viện.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Căn cứ vào mô hình nghiên cứu, tác giả đưa

ra các giả thuyết của mô hình gồm:

- Giả thuyết H01: Nhân tố “Hệ thống công nghệ thông tin” có quan hệ đồng biến với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến.
- Giả thuyết H02: Nhân tố “Đội ngũ giảng viên” có quan hệ đồng biến với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến.
- Giả thuyết H03: Nhân tố “Quản lý và dịch vụ hỗ trợ” có quan hệ đồng biến với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến.
- Giả thuyết H04: Nhân tố “Chương trình đào tạo” có quan hệ đồng biến với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến.
- Giả thuyết H05: Nhân tố “Hình thức kiểm tra, đánh giá” có quan hệ đồng biến với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến
- Giả thuyết H06: Nhân tố “Hệ thống học liệu - thư viện” có quan hệ đồng biến với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU

Sau khi xây dựng mô hình, bảng khảo sát được thiết kế với mục đích thu thập những đánh giá từ sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến họ nhận được tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp cũng như những đánh giá của họ về mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ. Phần chính của bảng hỏi bao gồm 47 biến quan sát, trong đó 44 biến quan sát dùng để đo đánh giá của sinh viên về 6 thành phần chất lượng dịch vụ, 3 biến còn lại đo mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến tại

Trường, ngoài ra còn có 3 biến dùng để theo dõi các yếu tố nhân khẩu học của sinh viên. Các chỉ số này được đánh giá theo thang đo Likert 5 mức độ.

Dữ liệu được thu thập thông qua việc sử dụng phiếu khảo sát online gửi đến sinh viên đang theo học tại trường. Sau khi thu thập được 598 mẫu, các dữ liệu được mã hóa, làm sạch và xử lý trên phần mềm SPSS 20; Quá trình phân tích dữ liệu được tiến hành bao gồm: thống kê mô tả; Đánh giá độ tin cậy của thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha; Phân tích nhân tố khám phá (EFA); Phân tích hồi quy bội.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Các thang đo trước hết được phân tích độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha. Kết quả phân tích như trong bảng 1 cho thấy các thang đo đều đảm bảo độ tin cậy (Cronbach's Alpha > 0.6; Hệ số tương quan biến tổng của từng thành phần > 0.3) (Nguyễn Đình Thọ, 2013). Điều này chứng tỏ thang đo phù hợp, các biến đo lường các khái niệm nghiên cứu đều được sử dụng trong phân tích EFA.

Bảng 1. Độ tin cậy của thang đo

TT	Thành phần	Ký hiệu	Cronbach's Alpha
1	Hệ thống công nghệ thông tin	TT	.932
2	Đội ngũ giảng viên	GV	.915
3	Quản lý và dịch vụ hỗ trợ	DV	.934
4	Chương trình đào tạo	DT	.911
5	Kiểm tra đánh giá	KT	.857
6	Hệ thống học liệu – Thư viện	HT	.951

4.2. Kiểm định giá trị thang đo bằng phương pháp EFA

Kết quả phân tích nhân tố lần thứ 2 cho thấy chỉ số KMO là 0.975 (>0.5) chứng tỏ có đủ số biến quan sát cần thiết để tạo thành một nhân tố và phép kiểm định Bartlett có giá trị sig = 0.000 (<0.05) chứng tỏ tất cả các biến quan sát đều có mối tương quan với nhau trong tổng thể. Như vậy kết quả phân tích nhân tố là thích hợp.

Tại nhân tố thứ 5, giá trị Eigenvalue là 1.075 (> 1), nhân tố thứ 6 có giá trị Eigenvalue là 0.870 (< 1). Kết quả phân tích nhân tố cho thấy có 5 nhân tố được trích ra từ 6 yếu tố ban đầu được đưa vào và phương sai trích là 69.026% (giải thích được 69.026% sự biến thiên của dữ liệu).

Sau quá trình kiểm định giá trị thang đo bằng EFA, sáu nhân tố ở mô hình nghiên cứu đề xuất ban đầu đã có sự thay đổi thành năm nhân tố. Cụ thể, dựa vào kết quả ma trận xoay nhân tố có thể thấy nhân tố DT (chương trình đào tạo) được tổng hợp từ các biến quan sát DT1, DT2, DT3, DT4, DT5, DT6 và DV (quản lý và dịch vụ hỗ trợ) được tổng hợp từ các biến quan sát DV3, DV4, DV5, DV6, DV7, DV8 và GV7 kết hợp lại với nhau thành nhân tố mới DVDT (Chương trình đào tạo và dịch vụ hỗ trợ), do cùng tải trên 1 nhân tố.

Mô hình nghiên cứu điều chỉnh gồm 5 biến độc lập là (1) Hệ thống CNTT, (2) Đội ngũ giảng viên, (3) Chương trình đào tạo và dịch vụ hỗ trợ, (4) Hình thức kiểm tra, đánh giá, (5) Hệ thống học liệu – thư viện, và 1 biến phụ thuộc là sự hài lòng.

4.3. Đánh giá sự phù hợp của mô hình tuyến tính hồi quy bội

Để đánh giá độ phù hợp của mô hình trong phân tích mô hình hồi quy tuyến tính bội, người ta dùng hệ số xác định R^2 (R square)

được thể hiện trong bảng 2.

Với hệ số R^2 hiệu chỉnh bằng 0.627 chứng tỏ mô hình hồi quy tuyến tính bội đã được xây dựng phù hợp với tập dữ liệu là 62.7%. Nói cách khác, 62.7% biến thiên của biến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến quan sát được giải thích bởi 5 yếu tố gồm: (1) Hệ thống CNTT, (2) Đội ngũ giảng viên, (3) Chương trình đào tạo và dịch vụ hỗ trợ, (4) Hình thức kiểm tra, đánh giá, (5) Hệ thống học liệu – thư viện.

Bảng 2. Mô hình tuyến tính Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794a	.630	.627	.406
a. Predictors: (Constant), KT, TT, HT, GV, DVDT				

Để kiểm định sự phù hợp của mô hình, tiến hành phân tích phương sai ANOVA cho thấy trị số F có mức ý nghĩa Sig.=0,000 (nhỏ hơn 0,05), có nghĩa là mô hình hồi quy phù hợp với dữ liệu thu thập được và các biến đưa vào đều có ý nghĩa trong thống kê. Như vậy, các biến độc lập trong mô hình có quan hệ đối với biến phụ thuộc sự hài lòng của sinh viên.

4.4. Ý nghĩa các hệ số hồi quy riêng phần trong mô hình

Thông qua hệ số Beta trong kết quả phân tích hồi quy được thể hiện ở bảng 3 cho chúng ta thấy được tầm quan trọng của các yếu tố đối với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến theo mô hình được xây dựng trong nghiên cứu này.

Mức ý nghĩa của các biến hầu hết đều có ý nghĩa về mặt thống kê vì có mức ý nghĩa nhỏ hơn 0.05, riêng biến “Hệ thống CNTT” và “Đội ngũ giảng viên” là không có ý nghĩa thống kê (sig > 0.05). Ngoài ra, ta cũng thấy rằng hệ số phóng đại phương sai VIF đều nhỏ

hơn 10 chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Trong các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến thì yếu tố “Chương trình đào tạo và dịch vụ hỗ trợ” có mức tác động cao nhất (Beta =

0.441) tiếp theo là các yếu tố “Hệ thống học liệu – thư viện” (Beta = 0.381), “Kiểm tra, đánh giá” (Beta = 0.042). Riêng hai nhân tố “Hệ thống CNTT” và “Đội ngũ giảng viên” không có sự tác động tới sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến vì có Sig > 0.05.

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.619	.135		4.590	.000
	DVDT	.463	.057	.441	8.070	.000
	TT	.008	.042	.008	.192	.848
	HT	.387	.044	.381	8.901	.000
	GV	-.090	.047	-.082	-1.917	.056
	KT	.091	.042	.087	2.145	.032

Phương trình hồi quy tuyến tính thể hiện sự hài lòng của sinh viên đến chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến tại Trường có dạng:

$$HL = 0.619 + 0.441 \cdot DVDT + 0.381 \cdot HT + 0.087 \cdot KT$$

Trong đó: HL là biến phụ thuộc thể hiện sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến; DVDT, HT, KT là các biến độc lập theo thứ tự là Chương trình đào tạo và dịch vụ hỗ trợ, Hệ thống học liệu - thư viện và Hình thức kiểm tra đánh giá. Mô hình cho thấy các biến độc lập DVDT, HT, KT đều ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của sinh viên với độ tin cậy 95%.

Qua phương trình hồi quy chúng ta thấy, nếu giữ nguyên các biến độc lập còn lại không đổi thì khi điểm đánh giá về “Chương trình đào tạo và dịch vụ hỗ trợ” tăng lên 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến tăng trung bình 0.441 điểm. Tương tự, khi điểm đánh giá về “Hệ thống học liệu – thư viện” tăng lên 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào

tạo trực tuyến tăng lên trung bình 0.381 điểm; khi điểm đánh giá về “Hình thức kiểm tra – đánh giá” tăng lên 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến tăng lên trung bình 0,081 điểm.

5. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

5.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu phát hiện ba nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng sinh viên là: Chương trình đào tạo và dịch vụ hỗ trợ; Hình thức kiểm tra, đánh giá; Hệ thống học liệu - thư viện. Có sự khác nhau trong mức độ ảnh hưởng của các nhân tố lên sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp. Trong đó, ảnh hưởng mạnh nhất là “Chương trình đào tạo và dịch vụ hỗ trợ”, tiếp đến là “Hệ thống học liệu - thư viện” và cuối cùng là “Hình thức kiểm tra, đánh giá”.

5.2. Một số khuyến nghị

Dựa trên kết quả nghiên cứu và thực tế triển

khai dạy và học thông qua E-learning tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp, tác giả đưa ra một số khuyến nghị như sau:

Thứ nhất, Hoàn thiện và phát triển nguồn học liệu điện tử phục vụ cho quá trình đào tạo. Trước hết, cần tăng cường bồi dưỡng kỹ năng thiết kế học liệu điện tử và kỹ năng khai thác sử dụng học liệu điện tử cho cán bộ, giảng viên trong Nhà trường để có thể tạo ra nguồn học liệu đầy đủ về số lượng và đảm bảo về chất lượng. Nghiên cứu, đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất đạt chuẩn phục vụ cho quá trình sản xuất học liệu. Trong quá trình xây dựng và phát triển học liệu cần có sự gắn kết chặt chẽ giữa Nhà trường và doanh nghiệp để phát triển nội dung sát với yêu cầu thực tế và nâng cao hiệu quả của học liệu. Ngoài ra, Nhà trường có thể nghiên cứu hợp tác quốc tế trong quá trình phát triển nguồn học liệu điện tử nhằm phát triển nội dung và nâng cao thương hiệu.

Xây dựng thư viện theo hướng số hóa, liên kết chặt chẽ giữa hình thức thư viện truyền thống với thư viện điện tử, đẩy mạnh liên thông trao đổi, khai thác thông tin với các thư viện khác trong nước và quốc tế.

Thứ hai, nâng cao chất lượng chương trình đào tạo và dịch vụ hỗ trợ đào tạo. Xây dựng và hoàn thiện bộ quy trình nghiệp vụ được

chuẩn hóa, đưa chỉ số đánh giá hiệu quả công việc KPI vào các quy trình vận hành và quản lý đào tạo nhằm đánh giá chính xác năng lực cán bộ và hiệu quả sử dụng nguồn lực. Công tác hỗ trợ, giải quyết các vấn đề xảy ra trong quá trình học cần được giải quyết nhanh chóng, kịp thời, nhiệt tình. Chất lượng hóa chương trình đào tạo đại trà các ngành hiện có với các cam kết về chuẩn đầu ra cho người học (kiến thức chuyên môn và ngoại ngữ) sẵn sàng đáp ứng tốt yêu cầu của thực tế. Nâng cao chất lượng, tăng cường kết nối với doanh nghiệp và người sử dụng lao động, tạo cơ hội việc làm tốt cho sinh viên tốt nghiệp để tạo thương hiệu cho các ngành đào tạo.

Thứ ba, hoàn thiện các hoạt động đánh giá sinh viên trong quá trình đào tạo trực tuyến. Việc kiểm tra và đánh giá kết quả học tập của người học phải được thực hiện nghiêm túc, đầy đủ để đánh giá được mức độ chuyên cần, năng lực của người học và chuẩn đầu ra của học phần. Các hình thức kiểm tra, đánh giá, thi hết học phần... cần đa dạng, cập nhật và phù hợp với chuyên ngành, học phần và điều kiện của người học. Ngoài ra, trong quá trình đánh giá người học phải hướng theo quan điểm phát triển về năng lực không giới hạn vào khả năng tái hiện tri thức mà chú trọng khả năng vận dụng tri thức trong việc giải quyết các nhiệm vụ phức hợp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Thị Tuyết Mai, Nguyễn Vũ Hùng, "*Phương pháp điều tra khảo sát: nguyên lý và thực tiễn*", NXB Đại học Kinh tế quốc dân (2015).
- [2] Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc, "*Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*", NXB Thống kê (2005).
- [3] Kotler, P. và Keller, K.L., "*Marketing Management*", Nhà xuất bản Pearson Prentice Hall, USA (2006)..
- [4] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L.L., "*SERVQUAL: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*", Journal of Retailing, Số 64, Tập 1, tr. 12-40 (1988).

Thông tin liên hệ: **Nguyễn Văn Hưng**

Điện thoại: 0977433812 - Email: nvhung@uneti.edu.vn

Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp.

