

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**

NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TẠI VIỆN QUẢN TRỊ KINH DOANH
FSB -TRƯỜNG ĐẠI HỌC FPT**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH
CHƯƠNG TRÌNH ĐỊNH HƯỚNG THỰC HÀNH**

Hà Nội – 2016

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TẠI VIỆN QUẢN TRỊ KINH DOANH
FSB -TRƯỜNG ĐẠI HỌC FPT**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60 34 01 02

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH
CHƯƠNG TRÌNH ĐỊNH HƯỚNG THỰC HÀNH

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. NGUYỄN HÓA

XÁC NHẬN CỦA
CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

XÁC NHẬN CỦA CHỦ TỊCH HĐQT
CHẤM LUẬN VĂN

Hà Nội – 2016

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	Error! Bookmark not defined.
DANH MỤC BẢNG BIỂU	Error! Bookmark not defined.
DANH MỤC HÌNH VẼ	Error! Bookmark not defined.
DANH MỤC SỐ ĐỒ	Error! Bookmark not defined.
MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Một số lý luận cơ bản về dịch vụ và chất lượng dịch vụ	Error! Bookmark not defined.
1.2.1. Dịch vụ.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.2.2. Chất lượng dịch vụ	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.2.3. Tiêu chí và mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.3. Chất lượng dịch vụ đào tạo.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.1. Dịch vụ đào tạo.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.3.2. Chất lượng dịch vụ đào tạo	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.3.4 Lựa chọn mô hình và tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo.	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP VÀ THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU	Error! Bookmark not defined.
2.1. Phương pháp nghiên cứu.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.1. Sơ đồ quy trình nghiên cứu.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Các bước quá trình nghiên cứu định lượng.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Thiết kế nghiên cứu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Chọn mẫu nghiên cứu.....	Error! Bookmark not defined.
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO.... Error!	
Bookmark not defined.	
TẠI VIỆN QUẢN TRỊ KINH DOANH FSB- TRƯỜNG ĐẠI HỌC FPTError!	
Bookmark not defined.	
3.1. Giới thiệu Viện Quản trị Kinh doanh FSB- Trường Đại học FPT	Error!
Bookmark not defined.	
3.1.1. Giới thiệu chung	Error! Bookmark not defined.
3.1.2. Giới thiệu các chương trình trong phạm vi nghiên cứu.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.3. Thực trạng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo tại Viện Quản trị kinh doanh FSB- Trường Đại học FPT.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo tại Viện Quản trị kinh doanh FSB – Trường Đại học FPT thông qua điều tra bảng hỏi và phỏng vấn sâu.....	Error!
Bookmark not defined.	
3.2.1. Chất lượng Giảng viên	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Chương trình đào tạo	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Cơ sở vật chất – Trang thiết bị phục vụ đào tạo.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4 Dịch vụ hỗ trợ đào tạo.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.5 Đội ngũ Cán bộ nhân viên.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.6. Một số tiêu chí khác đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo tại FSB	Error! Bookmark not defined.

3.3. Đánh giá chung chất lượng dịch vụ đào tạo tại Viện Quản trị Kinh doanh FSB - Trường Đại học FPT.....**Error! Bookmark not defined.**

3.3.1. Một số thành tựu đạt được.....**Error! Bookmark not defined.**

3.3.2. Một số mặt còn hạn chế và nguyên nhân...**Error! Bookmark not defined.**

CHƯƠNG 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI VIỆN QUẢN TRỊ KINH DOANH FSB -TRƯỜNG ĐẠI HỌC FPT... **Error! Bookmark not defined.**

4.1. Phương hướng, mục tiêu của Viện Quản trị Kinh doanh giai đoạn 2015-2018**Error! Bookmark not defined.**

4.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Viện Quản trị Kinh doanh FSB- Trường Đại học FPT**Error! Bookmark not defined.**

4.2.1.Tăng cường nâng cao chất lượng công tác tuyển chọn Giảng viên đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng.**Error! Bookmark not defined.**

4.2.2. Thiết kế khung chương trình đào tạo chất lượng, đáp ứng đúng, sát với nhu cầu của khách hàng**Error! Bookmark not defined.**

4.2.3. Nâng cao chất lượng và chuẩn hóa quy trình triển khai công việc của bộ phận phụ trách lớp và sale**Error! Bookmark not defined.**

4.2.5. Xây dựng, chuẩn hóa hệ thống quy trình, quy định triển khai đào tạo góp phần nâng cao chất lượng công tác quản lý đào tạo.**Error! Bookmark not defined.**

KẾT LUẬN **Error! Bookmark not defined.**

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO 5

PHỤ LỤC..... **Error! Bookmark not defined.**

MỞ ĐẦU

1. Về tính cấp thiết của đề tài:

Hoạt động hiệu quả của doanh nghiệp phụ thuộc vào nhiều yếu tố , một trong những yếu tố quyết định là chất lượng nguồn nhân lực. Chất lượng nguồn nhân lực là lợi thế so sánh hàng đầu của các Doanh nghiệp bởi vì nguồn nhân lực chất lượng cao sẽ góp phần quan trọng trong việc duy trì và phát triển Doanh nghiệp bền vững. Đặc biệt trong môi trường hội nhập kinh tế toàn cầu hóa ngày nay- khi dù muốn hay không Thế giới vẫn kéo đến « sân » nhà bạn chơi buộc các Doanh nghiệp phải tham gia sân chơi cùng họ thì việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao là vấn đề cấp bách và cần thiết đối với mỗi Doanh nghiệp. Nhân thức được vai trò quan trọng đó các Doanh nghiệp Việt Nam ngày càng trú trọng đầu tư phát triển hoạt động đào tạo dành cho Cán bộ nhân viên của doanh nghiệp mình. Nếu như trước kia họ đứng ngoài thụ động thì nay họ chủ động tích cực tìm kiếm các đơn vị đào tạo uy tín với mong muốn cải thiện, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại tổ chức của mình.

Nắm bắt được nhu cầu đào tạo tại các tổ chức, cá nhân ngày một cao do vậy hiện tại có rất nhiều tổ chức đơn vị hoạt động kinh doanh dịch vụ đào tạo trên cơ sở khai thác nhu cầu thực tế tại các Doanh nghiệp và nhu cầu của cá nhân Viện Quản Trị Kinh Doanh FSB – Trường Đại học FPT là một trong những đơn vị đó.

Thành lập năm 2009 tuy mới hoạt động được hơn 5 năm nhưng Viện Quản Trị Kinh Doanh FSB – Trường ĐH FPT với triết lý kinh doanh “ Nâng tầm lãnh đạo- Khám phá tiềm lực chuyên viên” là một trong những chỉ uy tín được nhiều Tổ chức, Doanh nghiệp cũng như cá nhân tin tưởng hợp tác đào tạo. Hiện tại Viện Quản Trị Kinh Doanh đào tạo trên ba lĩnh vực chính: Đào tạo cho Doanh nghiệp, Đào tạo nhà quản lý cấp trung (cá nhân) và đào tạo sau đại học. Bằng sự nỗ lực không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ Viện Quản Trị Kinh Doanh đã gây dựng được chỗ đứng nhất định trong lĩnh vực đào tạo. Tuy nhiên trong môi trường cạnh tranh mạnh mẽ giữa các đơn vị đào tạo như hiện nay làm thế nào để có thể giữ vững vị trí và phát triển hơn nữa là bài toán lớn đặt ra đối với nhà quản trị của Viện. Bên

cạnh đó Viện Quản Trị Kinh Doanh – Trường Đại Học FPT còn là một đơn vị non trẻ trong lĩnh vực đào tạo, so với các tên tuổi lớn như Đại Học Quốc Gia, Đại Học Kinh Tế Quốc Dân, Đại học Thương Mại...việc Viện Quản Trị Kinh Doanh có thể tiếp cận với các Doanh nghiệp cũng như cá nhân với mong muốn trao niềm tin tiến đến hợp tác trong đào tạo càng khó khăn, vất vả hơn. Các lãnh đạo Viện đã xác định con đường duy nhất giúp Viện có thể thành công trong lĩnh vực cạnh tranh mãnh liệt này đó là không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo, xác định nhu cầu và đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng từ đó tìm kiếm cách thức phục vụ khách hàng tốt hơn. Khách hàng là điều kiện tiên quyết để tổ chức có thể tồn tại và phát triển. Chìa khóa của sự thành công trong cạnh tranh là duy trì và phát triển khách hàng thông qua việc liên tục đáp ứng nhu cầu của họ một cách tốt nhất.

Nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ, ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng tôi đã lựa chọn đề tài **“CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI VIỆN QUẢN TRỊ KINH DOANH FSB – TRƯỜNG ĐẠI HỌC FPT”** với mong muốn đóng góp một phần nhỏ giúp Viện Quản Trị Kinh Doanh giữ vững và phát huy vị thế của mình trong lĩnh vực đào tạo.

Đề tài nghiên cứu được thực hiện nhằm trả lời và giải quyết những câu hỏi sau đây:

- Các khái niệm cơ bản và cơ sở lý luận quan trọng về dịch vụ, chất lượng dịch vụ và mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ là gì?

- Các nhân tố nào ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo tại Viện Quản trị Kinh doanh FSB- Trường Đại học FPT ?

- Thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Viện Quản Trị Kinh Doanh FSB như thế nào?

- Các giải pháp nâng cao chất chất lượng dịch vụ đào tạo tại Viện Quản Trị Kinh Doanh- trường ĐH FPT?

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu : Nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Viện Quản trị Kinh doanh FSB – Trường đại học FPT

Nhiệm vụ nghiên cứu : Để đạt được mục đích nghiên cứu đó đề tài cần hoàn thiện các nhiệm vụ nghiên cứu sau :

- Hệ thống hóa và làm rõ các vấn đề lý luận về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ, nguyên tắc đánh giá chất lượng dịch vụ.

- Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo tại Viện Quản trị kinh doanh FSB. Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Viện Quản trị kinh doanh FSB.

- Đề xuất các giải pháp góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Viện Quản Trị Kinh Doanh FSB- Trường Đại học FPT

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Các hoạt động trong công tác tổ chức đào tạo tại Viện Quản trị Kinh doanh FSB- Trường Đại học FPT

Phạm vi nghiên cứu

- Nghiên cứu tập trung vào 03 chương trình đào tạo của FSB bao gồm : Đào tạo cho Doanh nghiệp (short course), đào tạo MiniMBA và đào tạo Mini Pub
- Nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo thông qua việc đánh giá chất lượng các hoạt động trong công tác tổ chức đào tạo 03 chương trình nghiên cứu trên.
- Thời gian nghiên cứu : Từ tháng 1 năm 2014 đến hết tháng 12/2015.

4 Những đóng góp của luận văn nghiên cứu

- Nghiên cứu đã tập trung phân tích được thực trạng chất lượng đào tạo của FSB, chỉ rõ những nét đặc thù, những điểm khác biệt trong công tác đào tạo tại Viện so với các đơn vị đào tạo khác từ đó phân tích những điểm đã đạt được và những mặt còn hạn chế đang tồn tại.
- Đề xuất các giải pháp, có tính ứng dụng cao, phù hợp với thực tiễn hoạt động của FSB nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tại Viện Quản trị Kinh doanh FSB- Trường đại học FPT.

5 Kết cấu của luận văn:

Mở đầu

Chương 1 : Tổng quan tình hình nghiên cứu và cơ sở lý luận chung đánh giá chất lượng dịch vụ

Chương 2 : Phương pháp và thiết kế nghiên cứu

Chương 3 :Thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Viện Quản Trị Kinh Doanh FSB- Trường ĐH FPT

Chương 4 : Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Viện Quản Trị Kinh Doanh FSB - Trường ĐH FPT

Kết luận

Tài liệu tham khảo

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Tạ Kiều An và cộng sự, 1998. *Quản trị chất lượng*. Hà Nội: NXB Giáo dục.
2. Phan Chí Anh và cộng sự, 2013. Nghiên cứu các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ. *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN*, tập 29, số 1, trang 11-22.
3. Hà Nam Khánh Giao, 2005. *Marketing dịch vụ Mô hình 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ*. Hà Nội: NXB Thống kê.
4. G.V . Diamantis and V.K. Benos, ,2007 . *Measuring student satisfaction with their studies in an Internationak and European studies Department- Đánh giá sự hài lòng của sinh viên tại khoa quốc tế và Châu Âu học*. Piraeus Hy Lap University.
5. Kotler Philip, 2003. *Quản trị Marketing*. Hà Nội: NXB Thống kê.
6. Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thoản, 2005. *Đánh giá chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên đại học Bách khoa Thành phố Hồ Chí Minh*. Luận văn thạc sĩ. Trường đại học Bách Khoa Thành phố Hồ Chí Minh.
7. Nguyễn Thành Long, 2006. *Sử dụng thang đo Servperf để đánh giá chất lượng đào tạo tại trường đại học An Giang*. Luận văn thạc sĩ. trường đại học An Giang .
8. Lê Đức Phúc, 2012. *Giáo dục và phát triển nguồn nhân lực trong thế kỷ XXI*. Hà Nội: NXB Giáo dục Việt Nam.
9. Nguyễn Thị Thu Hà và Đặng Minh Ngọc, 2013. Nâng cao chất lượng đào tạo hệ chất lượng đào tạo bằng tiếng anh tại trường Đại học Ngoại thương. *Tạp chí Kinh tế Đối ngoại*, số ngày 21 tháng 1 năm 2013 .
10. Viện Quản trị Kinh doanh FSB - Trường Đại học FPT, 2014. *Báo cáo tổng kết năm*. Hà Nội.
11. Viện Quản trị kinh doanh FSB- Trường Đại học FPT, 2015. *Báo cáo tổng kết 6 tháng đầu năm 2015*. Hà Nội.

Tiếng Anh

12. Babar Zaheer Butt and Kashifur Rehman, 2010. *A study examining the students satisfaction in higher education in Pakistan.*
13. Hishamuddin Fitriabu Hassan Azleen Ilias, 2008. *Service Quality and student satisfaction : A case study at private higher education institutions.*
14. Parasuraman et cgt, 1985. *A conceptual model of service quality and its implication, Journal of Marketing.*
15. James A. Fitzsimmons – Mona, Fitzsimmons, 2008. . *SERVICE MANAGEMENT.*

Website

16. <http://fsb.edu.vn/>
17. www.Wikipedia.org