

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÀ RỊA - VŨNG TÀU**

BÁO CÁO

ĐỀ TÀI KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ CẤP TRƯỜNG

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
NGÀNH LOGISTICS VÀ QUẢN LÝ CHUỖI
CUNG ỨNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI
ĐẠI HỌC BÀ RỊA-VŨNG TÀU**

Chủ nhiệm đề tài: ThS. Đinh Thu Phương

Phối hợp: ThS. Võ Thị Hồng Minh

BÀ RỊA - VŨNG TÀU, 05/2022

THÔNG TIN CHUNG CỦA ĐỀ TÀI

Tên đề tài: ***Đánh giá sự hài lòng của sinh viên ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng về chất lượng đào tạo tại Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu***

Mã số:

Chủ nhiệm đề tài: ThS. Đinh Thu Phương

Người phối hợp: ThS. Võ Thị Hồng Minh

Nội dung chính: Đề tài tập trung vào 2 nội dung chính như sau: Đánh giá của sinh viên ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng về chất lượng đào tạo tại trường Đại học BRVT; và đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của trường Đại học BRVT.

Kết quả đạt được: Kết quả đạt được là giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo của trường Đại học BRVT nói chung và của ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng nói riêng.

Thời gian nghiên cứu: từ 06/2021 đến 04/2022

Chủ nhiệm đề tài

Đinh Thu Phương

MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	ii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	iv
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	v
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vi
LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC.....	9
1.1. Tổng quan về chất lượng đào tạo	9
1.1.1. Chất lượng.....	9
1.1.2. Chất lượng đào tạo đại học	10
1.2. Sự hài lòng của sinh viên	18
1.2.1. Khái niệm sự hài lòng	18
1.2.2. Sự hài lòng của khách hàng	20
1.2.3. Sự hài lòng của sinh viên	23
1.2.4. Mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên.....	24
1.3. Mô hình đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo	24
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN NGÀNH LOGISTICS – QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÀ RỊA – VŨNG TÀU	30
2.1. Giới thiệu tổng quan về Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu	30
2.2. Thực trạng chất lượng đào tạo ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng qua phân tích số liệu thứ cấp.....	33
2.2.1. Quy mô sinh viên	33
2.2.2. Cơ sở vật chất phục vụ đào tạo	34
2.2.3. Các dịch vụ hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo	36
2.2.4. Chương trình đào tạo.....	38
2.3. Thực trạng chất lượng đào tạo ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng qua phân tích số liệu khảo sát	39
2.3.1. Phương pháp nghiên cứu.....	39

2.3.2. Mô tả nghiên cứu	45
2.3.3. Phân tích kết quả khảo sát.....	46
2.4. Đánh giá chung về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng tại trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu	55
2.4.1. Kết quả đạt được	55
2.4.2. Những hạn chế	56
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGÀNH LOGISTICS VÀ QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÀ RIJA – VŨNG TÀU	58
3.1. Định hướng phát triển ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng tại Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu	58
3.1.1. Nhu cầu về nguồn nhân lực logistics Việt Nam trong giai đoạn hiện nay.....	58
3.1.2. Thực trạng nguồn nhân lực logistics Việt Nam trong giai đoạn hiện nay	59
3.1.3. Định hướng phát triển ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng của Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu	63
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng tại Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu.....	64
3.2.1. Nhóm giải pháp liên quan đến người học	64
3.2.2. Nhóm giải pháp liên quan đến thị trường lao động	68
3.2.3. Một số giải pháp khác	71
KẾT LUẬN	74
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	75

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BR-VT:	Bà Rịa – Vũng Tàu
BVU:	Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu
CLB-Đ-N:	Câu lạc bộ - Đội - Nhóm
CLDV:	Chất lượng dịch vụ
CLĐT:	Chất lượng đào tạo
CTĐT:	Chương trình đào tạo
CVHT:	Cổ vấn học tập
LG-QLCCU' :	Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1. Mô hình 5 cách tư duy về CLĐT đại học	16
Hình 1.2. Mô hình kết hợp quan điểm của các bên liên quan về CLĐT đại học.....	17
Hình 1.3. Mô hình CLĐT của Mustafa và Chiang (2006).....	18
Hình 1.4. Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ (ACSI)	22
Hình 1.5. Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Châu Âu (ECSI).....	23
Hình 1.6. Mô hình sự hài lòng tổng thể của SV.....	29
Hình 2.1. Số lượng sinh viên ngành LG-QLCCU' qua các năm	34
Hình 2.2. Mô hình nghiên cứu	40
Hình 2.3. Mô tả mẫu nghiên cứu.....	45
Hình 2.4. Đánh giá của sinh viên về CTĐT	46
Hình 2.5. Đánh giá của sinh viên về công tác giảng dạy	47
Hình 2.6. Đánh giá của sinh viên về tổ chức đào tạo và đánh giá	49
Hình 2.7. Đánh giá của sinh viên về tài liệu và cơ sở vật chất	51
Hình 2.8. Đánh giá của sinh viên về hỗ trợ hành chính	52
Hình 2.9. Đánh giá của sinh viên về hình ảnh khoa.....	54
Hình 2.10. Đánh giá chung về CLĐT ngành LG-QLCCU'	56
Hình 3.1. Nhu cầu tuyển dụng nhân lực logistics trong 01 năm tới	59
Hình 3.2. Đánh giá về chất lượng nhân viên kỹ thuật - nghiệp vụ hiện trường so với yêu cầu của doanh nghiệp	60
Hình 3.3. Đánh giá về chất lượng nhân viên hành chính - văn phòng so với yêu cầu của doanh nghiệp.....	62
Hình 3.4. Đánh giá về chất lượng nhân sự Điều phối - Giám sát và nhân sự.....	63

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1. Phân loại CLĐT	12
Bảng 1.2. Các loại chỉ tiêu CLĐT	14
Bảng 1.3. Tóm tắt các mô hình hài lòng của SV	26
Bảng 2.1. Tiêu chí đánh giá CLĐT ngành LG-QLCCU'	40

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong thế kỷ 21, mục đích của các trường đại học là: Tạo ra, sử dụng và chia sẻ tri thức (Van Schalkwyk & Steenkamp, 2014; Umashankar & Dutta, 2007). Trong đào tạo, sinh viên là khách hàng tiếp xúc với các trường đại học với mục đích thu thập kiến thức và kỹ năng (Abili và cộng sự, 2011; Doherty, 2008). Tất cả những điều này được thực hiện nhằm trang bị, làm phong phú và mở rộng hiểu biết của con người đối với sự phát triển kinh tế và xã hội. Vì vậy, để nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, giáo dục đại học phải là hệ thống hàng đầu để chuẩn bị và trang bị cho người lao động trở thành những người có tay nghề cao, sáng tạo, đổi mới và chuyên nghiệp. Vì vậy, việc đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục trở nên quan trọng.

Các trường đại học yêu cầu thông tin và phản hồi về chất lượng của các dịch vụ học thuật và hành chính mà họ cung cấp. Điều này sẽ cho phép họ thiết lập các ưu tiên phân bổ nguồn lực, tăng cường khả năng cạnh tranh cho các mục đích tiếp thị và quảng bá và tìm kiếm sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh (Cardona & Bravo, 2012; Lam và cộng sự, 2002). Chất lượng đào tạo đại học là nền tảng cho sự phát triển của một quốc gia bởi vì trường đại học chuẩn bị cho các chuyên gia, những người sẽ trở thành những nhà quản lý hiệu quả trong các công ty tư nhân và Nhà nước để đáp ứng các nhu cầu khác nhau hiện tại và tương lai của xã hội (Pereira và cộng sự, 2009). Do đó, các trường đại học cần phải quan tâm đến nhu cầu và lợi ích cuối cùng của sinh viên, nhà tuyển dụng, cựu sinh viên, phụ huynh, nhà tài trợ và chính phủ, và nhiều nước khác (Rózsa, 2013). Sinh viên được coi là bên liên quan quan trọng nhất của chất lượng đào tạo. Trên thực tế, các học giả chỉ ra rằng sự hài lòng của các bên liên quan khác như phụ huynh, nhà tuyển dụng, nhà tài trợ và cơ quan quản lý phụ thuộc vào sự hài lòng của sinh viên (Ahmed và cộng sự, 2010).

Tại Việt Nam, thời gian gần đây, cùng với sự chuyển mình theo xu thế phát chung của thế giới thì giáo dục đại học cũng có sự thay đổi đáng kể. Theo đó, mục tiêu đào tạo đại học từ hướng “tinh hoa” chuyển sang “đại chúng”, từ “chỉ dành cho

số ít” chuyển sang “dành cho số đông”. Đặc biệt, sau khi gia nhập Tổ chức Thương mại thế giới (WTO), Việt Nam trở thành điểm đến hấp dẫn của các nhà đầu tư nước ngoài. Điều này dẫn đến nhu cầu rất lớn đối với nguồn nhân lực chất lượng cao của các doanh nghiệp, tổ chức. Kết quả là hàng loạt các trường đại học với nhiều hình thức khác nhau (công lập, tư thục, vốn đầu tư nước ngoài,...) ra đời, khiến cho “thị trường” giáo dục đại học có lúc trở nên “bão hòa”. Các trường đại học “cạnh tranh” với nhau để có thể thu hút được nhiều người học trong khi vẫn phải đảm bảo được yêu cầu về chất lượng đào tạo. Đây thật sự là thử thách khó khăn cho các trường Đại học.

Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu (BVU) tuy còn khá non trẻ nhưng đã có những thành tựu đáng ghi nhận khi là trường Đại học đa ngành nghề đầu tiên tại Vũng Tàu đào tạo theo hướng ứng dụng, bắt kịp những xu thế, nhu cầu lao động của thị trường để kịp thời nghiên cứu và mở rộng thêm các ngành nghề đào tạo phù hợp. Cũng như các trường đại học khác trong nước, BVU cũng cần không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo để có thể cung cấp cho thị trường những người lao động có chất lượng cao, đáp ứng được ngay yêu cầu của công việc.

Ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng (LG-QLCCU) tuy không phải là ngành mới nhưng đang là lĩnh vực được sự quan tâm cao của Nhà nước và các cấp Bộ, Ngành. Mặc dù, số lượng sinh viên ngành LG-QLCCU tại BVU tăng hàng năm, phần nào phản ánh được chất lượng đào tạo của trường về lĩnh vực này. Tuy nhiên, với mục đích xác định rõ hơn cảm nhận của sinh viên về chất lượng đào tạo ngành LG-QLCCU, cũng như đón nhận ý kiến đóng góp để ngành LG-QLCCU ngày càng phát triển, nhóm tác giả thực hiện đề tài nghiên cứu ***“Đánh giá sự hài lòng của sinh viên ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng về chất lượng đào tạo tại Đại học Bà Rịa-Vũng Tàu”***

2. Lược khảo một số nghiên cứu có liên quan đến đề tài

Nâng cao CLĐT đại học là vấn đề luôn được các quốc gia quan tâm, đặc biệt nâng cao CLĐT thông qua việc thỏa mãn sự hài lòng của SV được các trường đại học

xem là một trong những nội dung then chốt, mang tính chất quyết định cho sự “sống còn” của các trường. Do đó, có khá nhiều nghiên cứu đề cập đến đề tài này. Một số nghiên cứu trong và ngoài nước tiêu biểu được liệt kê dưới đây:

a. Các nghiên cứu ở nước ngoài

Taiye T. Borishade và cộng sự (2021) đã xem xét vai trò của chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và lòng trung thành của SV trong các cơ sở giáo dục đại học ở Nigeria. Một cuộc khảo sát với 265 SV từ các trường đại học tư thục đã cung cấp dữ liệu cho nghiên cứu thông qua bảng câu hỏi có cấu trúc. Các phát hiện cho thấy mối liên hệ đáng kể giữa chất lượng dịch vụ và lòng trung thành của SV. Tuy nhiên, mối quan hệ này được trung gian bởi sự hài lòng của SV. Theo những khám phá của nghiên cứu, một số người khác gợi ý rằng việc cung cấp các dịch vụ chất lượng nên được nhắm mục tiêu để làm hài lòng sinh viên vì điều này sẽ giúp xây dựng lòng trung thành của SV đối với cơ sở giáo dục. Tuy nhiên, nghiên cứu chưa chỉ ra được những giải pháp cụ thể về việc cung cấp dịch vụ ưu tiên để làm hài lòng sinh viên.

El Ahmad, A. H., & Kawtharani, A. M. (2021) nghiên cứu về chất lượng dịch vụ và ảnh hưởng của nó đối với sự hài lòng của SV trong lĩnh vực giáo dục Đại học ở Lebanon với trường hợp cụ thể ở Đại học X. Dữ liệu được thu thập từ 4.004 SV Đại học X trên khắp Lebanon thông qua bảng câu hỏi khảo sát trực tuyến được điều chỉnh từ mô hình chỉ Hiệu suất Giáo dục Đại học (HEDPERF) đã được sửa đổi và khảo sát về việc rời bỏ của sinh viên. Kết quả cho thấy chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của SV, trong đó yếu tố danh tiếng là yếu tố dự đoán mạnh nhất về mức độ hài lòng của SV và khía cạnh học tập là yếu tố dự đoán yếu nhất. Tuy nhiên, kết quả của nghiên cứu này chỉ giới hạn ở Đại học X, là một cơ sở giáo dục tư nhân ở Li-băng theo mô hình giáo dục trực tiếp của Mỹ với sự liên kết phi tôn giáo. Do đó, kết quả không thể được khái quát hóa cho các cơ sở giáo dục đại học Lebanon tư nhân theo mô hình giáo dục đại học của Pháp và cho cả những cơ sở giáo dục có liên kết tôn giáo.

Karen Bell (2021) nghiên cứu tầm quan trọng của phương pháp sư phạm trong việc làm tăng mức độ hài lòng của SV đại học. Nghiên cứu đã tiết lộ những hiểu biết

mới về tầm quan trọng cơ bản mà SV đặt ra đối với các tương tác âm áp và tôn trọng với nhân viên trong bối cảnh mối quan hệ tin cậy. Các SV đặc biệt nhấn mạnh khả năng tiếp cận, đồng cảm, nhạy cảm và quan tâm của nhân viên. Các nhân viên cũng nghĩ rằng các mối quan hệ là quan trọng nhưng chú trọng hơn vào việc tổ chức khóa học. Đào tạo nhân viên và đánh giá thể chế có tính đến phương pháp sư phạm sẽ hữu ích trong việc tăng sự hài lòng của SV. Tuy nhiên, việc giảng dạy nhạy cảm và quan tâm cần được hỗ trợ bởi những công việc đảm bảo và trình độ nhân sự phù hợp để giảng viên có thời gian và yên tâm phát triển những mối quan hệ chất lượng này. Tuy nhiên, nghiên cứu này chỉ tập trung nghiên cứu vấn đề sự hài lòng của SV đối với phương pháp sư phạm của giảng viên mà chưa tìm hiểu những yếu tố khác có thể ảnh hưởng đến phương pháp sư phạm của giảng viên như cơ sở vật chất phòng học, sĩ số SV trong mỗi lớp học.

I. Amoako và K. Asamoah-Gyimah (2020) nghiên cứu các chỉ số về mức độ hài lòng của SV đối với CLĐT tại một số trường đại học ở Ghana. 1500 SV được lấy mẫu từ ba trường đại học công lập ở Ghana. Kết quả của nghiên cứu cho thấy “môi trường giảng dạy”, “môi trường công nghệ” và “môi trường tâm lý” là những yếu tố dự báo mức độ hài lòng của SV trong bối cảnh cách sinh viên xem tổ chức giáo dục là trung tâm về chất lượng. Nghiên cứu khuyến nghị rằng các trường đại học ở Ghana nên nhấn mạnh và ưu tiên sự hài lòng của SV trong khuôn khổ đảm bảo chất lượng của họ như một cách duy trì chất lượng cung cấp các dịch vụ giáo dục. Tuy nhiên, “khuôn khổ về đảm bảo chất lượng” của các trường đại học lại có những tiêu chuẩn, tiêu chí và yếu tố ảnh hưởng khác nhau và cần được nghiên cứu sâu hơn để có thể đưa ra những hàm ý quản trị cụ thể hơn.

Yuyun Elizabeth Patras và Rais Hidayat (2020) nghiên cứu ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ của giảng viên đến sự hài lòng của SV trong các trường đại học tư thục. Đối tượng của nghiên cứu này là SV của một trường đại học tư thục tại Universitas Pakuan với 543 người được hỏi. Kết quả của nghiên cứu này là có một ảnh hưởng tích cực và đáng kể giữa chất lượng dịch vụ của giảng viên đến sự hài lòng của SV. Điều này có nghĩa là các nỗ lực nhằm tăng sự hài lòng của SV có thể được thực hiện

bằng cách cải tiến chất lượng dịch vụ của giảng viên. Trong khi đó, từ 5 khía cạnh của chất lượng dịch vụ giảng viên, người ta thấy rằng khía cạnh đồng cảm có ảnh hưởng lớn nhất so với các khía cạnh khác của chất lượng dịch vụ giảng viên. Tuy nhiên, tương tự như nghiên cứu của Karen Bell (2021), nghiên cứu này chỉ mới tập trung vào nghiên cứu việc nâng cao sự hài lòng của SV từ góc độ giảng viên nhưng chưa đặt giảng viên vào bối cảnh chung của cả trường đại học.

b. Các nghiên cứu trong nước

Như đã nói ở trên, việc đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với CLĐT luôn được Nhà nước nói chung và bản thân các trường đại học nói riêng đặc biệt quan tâm, và đây được xem là một trong những tiêu chuẩn đánh giá chuẩn năng lực của các cơ sở đào tạo trình độ đại học. Tại Việt Nam, có khá nhiều nghiên cứu viết về chủ đề này với nhiều góc độ quan điểm khác nhau. Một số nghiên cứu tiêu biểu thời gian gần đây là:

Nguyễn Ngọc Điệp (2020) nghiên cứu tác động của chất lượng dịch vụ đào tạo tới sự hài lòng của SV các trường đại học tại Hà Nội. Nghiên cứu dựa trên sự tổng hợp của 3 mô hình đo lường CLDV giáo dục đại học là mô hình HedPERF của Firdaus (2005), mô hình của Gannage và cộng sự (2008) và mô hình của Jain và cộng sự (2013). Tác giả tiến hành khảo sát 594 SV các trường đại học công lập và tư thục trên địa bàn Thành phố Hà Nội. Kết quả nghiên cứu cho thấy SV cả hai loại trường đều đánh giá cao các khía cạnh về CLDV đào tạo như danh tiếng của trường đại học, cơ sở vật chất, chất lượng giảng viên, chất lượng dịch vụ hỗ trợ, chất lượng nhân viên hành chính, các hoạt động ngoại khóa.

Hoàng Thanh Hiền và Trần Thị Thái Hà (2019) đánh giá mức độ hài lòng của SV về CLĐT chuyên ngành Kế toán- Kiểm toán tại Học viện Ngân hàng. Số liệu sử dụng trong nghiên cứu được thu thập từ 275 SV Khóa 18, 19 chuyên ngành Kế toán- Kiểm toán, theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên. Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA được sử dụng nhằm xác định các nhóm nhân tố thuộc về chất lượng đào tạo ảnh hưởng tới sự hài lòng của SV. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có bốn nhân tố thuộc CLĐT ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên, lần lượt là Chương trình đào

tạo, Giảng viên, Cơ sở vật chất, Học phí; trong đó, ảnh hưởng mạnh nhất là nhân tố Chương trình đào tạo.

Đặng Thu Hà và cộng sự (2018) nghiên cứu sự phù hợp của thang đo HEdPERF trong đo lường nhận thức về chất lượng dịch vụ giáo dục của SV. Nghiên cứu đã khảo sát 296 SV đại học chính quy trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Sử dụng phần mềm SPSS phân tích bộ thang đo ban đầu, kết quả kiểm định thu được 27 biến quan sát cho yếu tố chất lượng dịch vụ theo năm khía cạnh (học thuật, cơ sở vật chất, vấn đề về chương trình, phí học thuật, sự tin cậy và đồng cảm); đồng thời, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy có sự khác biệt trong đánh giá về chất lượng dịch vụ giữa SV nam và nữ, giữa sinh viên ngành kinh tế, kế toán và ngành kỹ thuật.

Võ Văn Việt (2017) nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về CLDV đào tạo tại Trường Đại học Nông Lâm TP Hồ Chí Minh từ góc độ của cựu SV. Kết quả xử lý số liệu điều tra cho thấy có 4 nhóm nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên: các dịch vụ hỗ trợ, chương trình đào tạo, hoạt động ngoại khóa và giảng viên.

Hồ Bích Tuyên (2017) nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV khoa Quản trị kinh doanh đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh. Kết quả rút ra được 6 nhân tố tác động đến sự hài lòng của SV: (1) Đội ngũ giảng viên, (2) chương Cơ sở vật chất trang thiết bị, (3) Chương trình đào tạo, (4) Đội ngũ nhân viên, (5) Thư viện, (6) Chương trình ngoại khóa. Trong đó, nhân tố đội ngũ giảng viên, đội ngũ nhân viên, chương trình ngoại khóa có tác động mạnh đến sự hài lòng.

Nhìn chung, những nghiên cứu nêu trên chủ yếu tập trung vào việc đánh giá sự hài lòng của SV đối với CLĐT của một trường đại học cụ thể, nhưng chưa có nghiên cứu nào đi sâu trường hợp của BVU, và đặc biệt là đối với SV ngành LG-QLCCU, vốn là một ngành có nhiều đặc điểm riêng biệt và có yêu cầu cao về chất lượng đào tạo. Vì vậy, đây là nghiên cứu mới và không trùng lặp với những nghiên cứu trước đó.

3. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu tổng quát

Đánh giá sự hài lòng của SV ngành LG-QLCCU về CLĐT tại BVU.

Mục tiêu cụ thể

Để đạt được mục tiêu chung nêu trên, đề tài nghiên cứu này hoàn thành những mục tiêu cụ thể, bao gồm:

Thứ nhất, xác định những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV ngành LG-QLCCU về CLĐT tại BVU.

Thứ hai, đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của SV ngành LG-QLCCU về CLĐT tại BVU.

4. Câu hỏi nghiên cứu

Đề tài lần lượt trả lời các câu hỏi sau, tương ứng với từng mục tiêu cụ thể đã đề cập ở trên. Cụ thể như sau:

Câu hỏi 1: Những yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV ngành LG-QLCCU về CLĐT tại BVU?

Câu hỏi 2: Giải pháp nào có thể thực hiện nhằm nâng cao mức độ hài lòng của SV ngành LG-QLCCU về CLĐT tại BVU?

5. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Sự hài lòng của SV ngành LG-QLCCU về CLĐT tại BVU.

Không gian nghiên cứu: Trường BVU.

6. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng các phương pháp nghiên cứu cụ thể sau:

- Phương pháp phân tích tài liệu: Phân tích các nguồn tư liệu, số liệu có sẵn về chất lượng và CLĐT.

- Phương pháp thu thập thông tin: Nhóm tác giả đề xuất phiếu điều tra SV ngành LG-QLCCU đang học tại BVU và đã tốt nghiệp để có được các đánh giá và ý kiến khách quan về CLĐT của ngành LG-QLCCU tại BVU.

- Phương pháp phân tích, thống kê: Sử dụng công cụ excel để xử lý và biểu diễn số liệu thành các bảng số tóm tắt phục vụ cho quá trình phân tích, đánh giá sự hài lòng của SV ngành LG-QLCCU về CLĐT tại BVU.

7. Ý nghĩa của nghiên cứu

Về mặt lý thuyết: nghiên cứu củng cố lý thuyết về chất lượng trong lĩnh vực đào tạo đại học.

Về mặt thực tiễn: Kết quả nghiên cứu sẽ giúp cho các lãnh đạo ngành LG-QLCCU nói riêng và lãnh đạo BVU nói chung nhận diện được tồn tại trong việc đảm bảo CLĐT cho nhà trường, từ đó xem xét và lựa chọn giải pháp thích hợp nhằm nâng cao sự hài lòng của SV.

8. Cấu trúc của đề tài

Căn cứ vào mục đích nghiên cứu, đối tượng nghiên cứu, phạm vi nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu đã trình bày ở những mục trên, nghiên cứu được tổ chức thành 03 chương, đi từ cơ sở lý thuyết đến thực tiễn, bao gồm:

Phần mở đầu

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của trường đại học

Chương 2: Thực trạng sự hài lòng của sinh viên ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu

Chương 3: Giải pháp nâng cao sự hài lòng của sinh viên ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu

Phần kết luận

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC

1.1. Tổng quan về chất lượng đào tạo

1.1.1. *Chất lượng*

Chất lượng là mục tiêu của sự tìm tòi liên tục của con người trong suốt tiến trình lịch sử của nhân loại. Chất lượng chính là lực lượng thúc đẩy những nỗ lực không ngừng của mỗi người trên cương vị của mình. Chất lượng là những gì có thể nhận biết nhưng không dễ để xác định. Một định nghĩa chính xác về chất lượng là gần như không thể vì nó phụ thuộc vào những góc độ quan điểm khác nhau. Có thể hiểu khái niệm về chất lượng theo hướng tuyệt đối và tương đối.

Theo quan điểm tuyệt đối, một vật có chất lượng là vật đạt những tiêu chuẩn tuyệt hảo, không thể tốt hơn. Đó là vật quý hiếm, đắt tiền (như kim cương). Như vậy, chất lượng tuyệt đối là cái mọi người đều ngưỡng mộ, nhiều người muốn và rất ít người có thể sở hữu.

Theo quan điểm tương đối, khái niệm về chất lượng liên quan đến 2 thông số, so với các tiêu chuẩn kỹ thuật của nhà cung ứng và đáp ứng nhu cầu của người tiếp nhận. Một số khái niệm tiêu biểu về chất lượng theo quan điểm tương đối như:

“Chất lượng là tổng hòa những đặc trưng của sản phẩm hay dịch vụ tạo cho nó khả năng thỏa mãn nhu cầu đã nêu hoặc tiềm ẩn” (Viện chất lượng Anh – BS5750)

“Chất lượng là khi nó phải làm được những gì cần làm, và làm những gì người mua chờ đợi ở nó” (Sallis, 1996).

“Chất lượng là sự phù hợp với yêu cầu” (Philip B. Crosby – Trích từ Tạ T.K.An và cộng sự, 1998)

Những chứng chỉ đảm bảo chất lượng của ISO9001 hay BS5750 đảm bảo chất lượng tối thiểu của sản phẩm như tiêu chuẩn kỹ thuật của sản phẩm. Tuy nhiên đó chỉ mới là chất lượng của nhà cung ứng/ nhà sản xuất. Điều đó không có nghĩa là sản phẩm đó thỏa mãn nhu cầu của người tiếp nhận sản phẩm đó. Mặt khác, cùng một

loại sản phẩm hay dịch vụ được cung ứng bởi các tổ chức khác nhau, hoặc cùng một sản phẩm hay dịch vụ được cung ứng bởi một tổ chức nhưng vào những thời điểm khác nhau sẽ đem lại những kết quả về chất lượng khác nhau.

Như vậy, chất lượng theo nghĩa tương đối có thể hiểu là tổng hòa những đặc trưng của sản phẩm hay dịch vụ thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng trong những điều kiện nhất định. Một cách tổng quát, chất lượng là sự phù hợp với yêu cầu, và theo một số tác giả, sự phù hợp đó phải được thể hiện ở 3 phương diện: hoàn hảo (perfectibility); giá cả (price); và thời điểm (punctuality).

1.1.2. Chất lượng đào tạo đại học

1.1.2.1. Đào tạo đại học

Giáo dục đại học bao gồm tất cả giáo dục sau trung học, đào tạo và hướng dẫn nghiên cứu tại các cơ sở giáo dục như các trường đại học được cơ quan Nhà nước cho phép.

Các cơ sở giáo dục đại học - nổi bật nhất là các trường đại học - có ba chức năng chính, đó là: giáo dục, nghiên cứu, và đóng góp cho xã hội. Chức năng nghiên cứu và giáo dục là hai mặt của một đồng tiền; nghiên cứu làm cho một trình độ giáo dục được nâng cao; và giáo dục, đến lượt nó, phát triển nguồn nhân lực để làm nghiên cứu. Gần đây, các cơ sở giáo dục đại học ngày càng đòi hỏi những đóng góp cho xã hội. Điều này có nghĩa là các cơ sở giáo dục đại học cần có các hoạt động để đảm bảo rằng kiến thức tích lũy được sẽ được lưu chuyển trực tiếp trở lại xã hội và chúng không trở thành “tháp ngà” (xa rời thực tế). Cả ba chức năng này đều có mối liên hệ mật thiết với nhau và không thể tách rời chức năng nào khi xem xét giáo dục đại học.

1.1.2.2. Chất lượng đào tạo đại học

a. Khái niệm chất lượng đào tạo

Có nhiều thách thức đáng kể để xác định chất lượng đào tạo đại học. Đầu tiên, chất lượng là một thuật ngữ khó nắm bắt mà có nhiều cách hiểu khác nhau tùy thuộc vào quan điểm của các bên liên quan khác nhau (Bobby, 2014). Có bốn nhóm bên liên quan phải được xem xét khi xác định chất lượng: các nhà cung cấp (ví dụ: cơ

quan tài trợ và cộng đồng, người nộp thuế); người dùng sản phẩm (ví dụ: sinh viên); người sử dụng kết quả đầu ra (ví dụ, người sử dụng lao động); và nhân viên của ngành (ví dụ, các học giả và quản trị viên - Srikanthan và Dalrymple, 2003). Mỗi nhóm có một quan điểm khác nhau về chất lượng. Ví dụ, SV liên kết chất lượng với cơ sở giáo dục họ theo học, chương trình họ đăng ký và khóa học họ hoàn thành. Ngược lại, người sử dụng lao động quan tâm đến chất lượng của sản phẩm cuối cùng, điều này có thể được chứng minh thông qua đội ngũ nhân viên có trình độ (Harvey và Knight, 1996). Do đó, để xác định chất lượng và cố gắng thiết lập văn hóa chất lượng trong giáo dục đại học, tất cả các bên liên quan nên tham gia vào cuộc thảo luận để đảm bảo rằng các quan điểm và nhu cầu khác nhau được hợp nhất.

Thách thức thứ hai là chất lượng là một khái niệm đa chiều. Do đó, có khó thể mô tả khái niệm CLĐT trong một câu. Trong một số trường hợp, những định nghĩa như vậy là một chiều, thiếu ý nghĩa và tính cụ thể, hoặc quá chung chung để có thể vận dụng được. Ví dụ, định nghĩa sau về chất lượng được viết quá rộng nên rất khó giải mã ý nghĩa của nó hoặc cách nó có thể được áp dụng nhất quán trong giáo dục đại học: “hiện thân của bản chất thiết yếu của một con người, tập thể, đối tượng, hành động, quá trình hoặc tổ chức” (Harvey, 2014).

Thách thức thứ ba là chất lượng không phải là sự tĩnh tại mà là sự theo đuổi năng động, luôn thay đổi để đạt được sự xuất sắc phải được xem xét trong bối cảnh giáo dục, kinh tế, chính trị và xã hội rộng lớn hơn (Bobby, 2014). Ví dụ, sự tin tưởng của công chúng đối với giáo dục đại học ngày càng giảm đã khiến các cơ sở giáo dục đại học tái tập trung nỗ lực tạo ra bằng chứng cụ thể về việc học tập của SV cho các cơ quan tài trợ và khách hàng thay vì tập trung vào việc đạt được uy tín.

Sau khi xem xét các tài liệu, nhóm tác giả lưu ý hai chiến lược để xác định chất lượng trong giáo dục đại học. Đầu tiên là xây dựng một định nghĩa rộng nhằm vào một mục tiêu hoặc kết quả trọng tâm, chẳng hạn như hoàn thành sứ mệnh hoặc tầm nhìn đã nêu (Bogue, 1998). Một số định nghĩa chủ yếu dựa trên tiêu chuẩn, tập trung vào việc đáp ứng một bộ tiêu chuẩn, thông số kỹ thuật và yêu cầu được xác định trước, hoặc tập trung vào việc vượt quá các tiêu chuẩn cao nhất để theo đuổi sự xuất

sắc và độc quyền. Ngược lại, các định nghĩa khác chủ yếu dựa vào các bên liên quan, tập trung vào trách nhiệm giải trình với công chúng hoặc cung cấp trải nghiệm học tập chuyển đổi để mang lại lợi ích cho SV và nhà tuyển dụng (Quality Assurance Agency for Higher Education, 2012).

Khi nhóm tác giả xem xét các định nghĩa một cách tổng thể, một số chủ đề đã xuất hiện. Ví dụ, như thể hiện trong Bảng 1.1, tài liệu đã tiết lộ bốn khái niệm rộng rãi về chất lượng: chất lượng là có mục đích, đặc biệt, biến đổi và có trách nhiệm. Các khái niệm hình thành phù hợp với những khái niệm ban đầu được phát triển vào những năm 1990 (Green, 1994; Harvey và Green, 1993; Harvey và Knight, 1996) mặc dù một số ấn phẩm mới hơn về chất lượng trong những năm gần đây, điều này cho thấy ý nghĩa của chất lượng trong giáo dục đại học vẫn tương đối ổn định trong 20 năm qua. Tuy nhiên, điều đáng chú ý là có một xu hướng trong nhiều ấn phẩm mới hơn hướng tới định nghĩa chất lượng do các bên liên quan định hướng (Bobby, 2014; Harvey, 2005; Nicholson, 2011; Quality Assurance Agency for Higher Education, 2012). Trong đó, để củng cố lòng tin của công chúng, các tổ chức buộc phải chứng minh chất lượng thông qua bằng chứng học tập của SV thay vì dựa vào các cơ quan kiểm định để xác nhận chất lượng dựa trên tuân thủ các tiêu chuẩn được xác định trước (Harvey, 2005).

Bảng 1.1. Phân loại CLĐT

PHÂN LOẠI	KHÁI NIỆM
Có mục đích	Các sản phẩm và dịch vụ của tổ chức phù hợp với sứ mệnh / tầm nhìn đã nêu hoặc một tập hợp các thông số kỹ thuật, yêu cầu hoặc tiêu chuẩn, bao gồm cả những tiêu chuẩn được xác định bởi các cơ quan kiểm định và / hoặc quản lý (Cheng và Tam, 1997; Commonwealth of Learning, 2009; Green, 1994; Harvey và Green, 1993; Harvey và Knight, 1996; Peterson, 1999)
Đặc biệt	Các sản phẩm và dịch vụ của tổ chức đạt được sự khác biệt và độc quyền thông qua việc đáp ứng các tiêu chuẩn cao (Bogue,

PHÂN LOẠI	KHÁI NIỆM
	1998; Cheng và Tam, 1997; Green, 1994; Harvey và Green, 1993; Harvey và Knight, 1996; Peterson, 1999)
Biến đổi	Các sản phẩm và dịch vụ của tổ chức tạo ra sự thay đổi tích cực trong việc học tập của học sinh (lĩnh vực tình cảm, nhận thức và tâm lý) và tiềm năng cá nhân và nghề nghiệp (Biggs, 2001; Bobby, 2014; Bogue, 1998; Green, 1994; Harvey và Green, 1993; Harvey và Knight, 1996; Haworth và Conrad, 1997; Pond, 2002; Quality Assurance Agency for Higher Education, 2012; Srikanthan và Dalrymple, 2002, 2004, 2005, 2007)
Có trách nhiệm	Các tổ chức chịu trách nhiệm trước các bên liên quan về việc sử dụng tối ưu các nguồn lực và cung cấp các sản phẩm và dịch vụ giáo dục chính xác, không có khuyết tật (Cheng và Tam, 1997; Green, 1994; Harvey, 2005; Harvey và Green, 1993; Harvey và Knight, 1996; Nicholson, 2011)

(Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp)

Chiến lược thứ hai để xác định CLĐT là xác định các chỉ số cụ thể phản ánh đầu vào mong muốn (ví dụ, đội ngũ giảng viên và nhân viên đáp ứng) và đầu ra (ví dụ, việc làm của SV tốt nghiệp) (Barker, 2002; Cheng và Tam, 1997; Lagrosen và cộng sự, 2004; Oldfield và Baron, 2000; Scott, 2008; Tam, 2010; Vlăsceanu và cộng sự, 2007). Có hơn 50 chỉ số chất lượng cụ thể trong các tài liệu mà nhóm tác giả tìm hiểu được. Sau khi xem xét tất cả các chỉ số, nhóm tác giả xác định bốn loại riêng biệt: chỉ số hành chính, hỗ trợ SV, giảng dạy và kết quả học tập của SV (Bảng 1.2). Ba loại đầu tiên chủ yếu giải quyết các yếu tố đầu vào mong muốn, chẳng hạn như tài nguyên giáo dục có sẵn cho SV. Loại cuối cùng, kết quả học tập của SV, tập trung nhiều hơn vào kết quả đầu ra, chẳng hạn như kết quả học tập, phản ánh xu hướng đánh giá kết quả SV để đảm bảo chất lượng (Tam, 2014).

Bảng 1.2. Các loại chỉ tiêu CLĐT

LOẠI CHỈ TIÊU	KHÁI NIỆM
Các chỉ số hành chính	Một tập hợp các chỉ số chất lượng liên quan đến các chức năng hành chính của một thể chế, bao gồm phát triển sứ mệnh và tầm nhìn liên quan, thiết lập tính hợp pháp của thể chế, đạt được các tiêu chuẩn và mục tiêu bên trong / bên ngoài, và mua sắm các nguồn lực để vận hành thể chế tối ưu (Cheng và Tam, 1997; Hill và cộng sự, 2003; Iacovidou và cộng sự, 2009; Mishra, 2007; Owlia và Aspinwall, 1996; Zineldin và cộng sự, 2011)
Các chỉ số hỗ trợ SV	Một tập hợp các chỉ số chất lượng liên quan đến tính sẵn có và khả năng đáp ứng của các dịch vụ hỗ trợ SV (ví dụ: mức độ giải quyết thỏa đáng các khiếu nại của SV; Garvin, 1987; Hill và cộng sự, 2003; Iacovidou và cộng sự, 2009; Lagrosen và cộng sự, 2004; Mishra, 2007; Oldfield và Baron, 2000; Owlia và Aspinwall, 1996; Wong, 2012 ; Zineldin và cộng sự, 2011)
Các chỉ số hướng dẫn	Một tập hợp các chỉ số chất lượng liên quan đến mức độ phù hợp của nội dung giáo dục và năng lực của người hướng dẫn (ví dụ: các chương trình và khóa học chuẩn bị cho SV đi làm; Biggs, 2001; Commonwealth of Learning, 2009; Harvey và Green, 1993; Hill và cộng sự, 2003; Iacovidou và cộng sự, 2009; Tam, 2014; Wong, 2012)
Các chỉ số kết quả học tập của SV	Một tập hợp các chỉ số chất lượng liên quan đến sự gắn bó của SV với chương trình giảng dạy, giảng viên và nhân viên cũng như sự gia tăng kiến thức, kỹ năng và khả năng dẫn đến việc làm có lợi (ví dụ, tăng kỹ năng tư duy phản biện; Bogue, 1998; Cheng và Tam, 1997; Harvey và Green, 1993; Harvey và Knight, 1996; Haworth và Conrad, 1997; Iacovidou và cộng sự, 2009; Scott, 2008)

(Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp)

b. Mô hình chất lượng đào tạo

Dựa trên việc xem xét các nỗ lực khác nhau trong việc xác định chất lượng trong giáo dục đại học, Harvey và Green (1993) đã đề xuất năm “cách nghĩ về chất lượng”, thay vì định nghĩa. Kiểu phân loại này thường được đề cập đến trong các tài liệu giáo

dục đại học và bởi các nhà thực hành, và cung cấp một khuôn khổ tốt để suy nghĩ về chủ đề này (Santiago và cộng sự, 2008). (Hình 1.1)

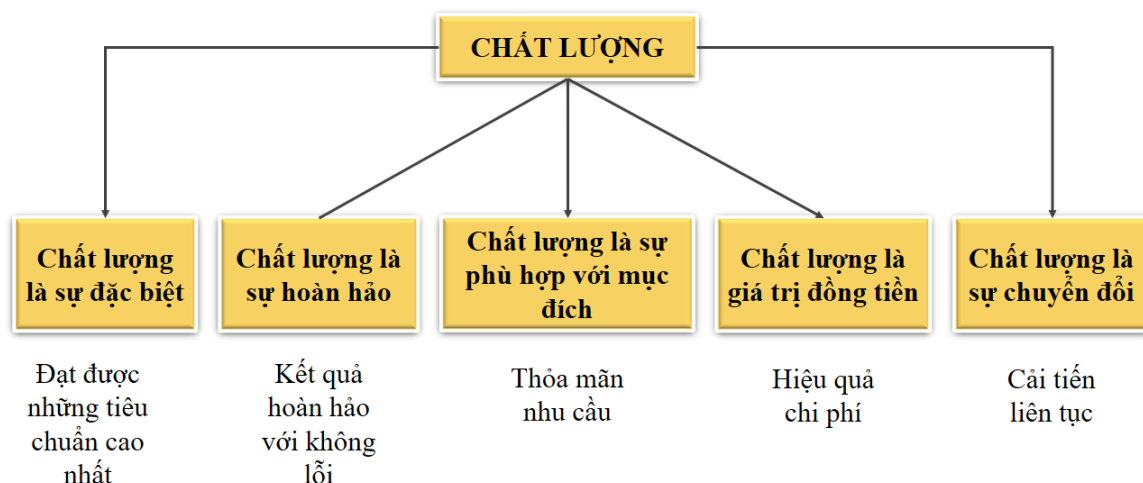
(i) Chất lượng là đặc biệt / xuất sắc - quan điểm này đề cập đến chất lượng là đặc biệt liên quan đến các tiêu chuẩn học tập cao nhất và sự xuất sắc. Theo định nghĩa, loại chất lượng này không phải ai cũng có thể đạt được.

(ii) Chất lượng là sự hoàn hảo hoặc nhất quán - cách tiếp cận này xem chất lượng như một quá trình để loại bỏ các khuyết tật và hướng tới một kết quả nhất quán hoặc hoàn mỹ. Theo quan điểm này, tất cả mọi người đều có thể đạt được chất lượng bằng cách tập trung vào tính nhất quán (không ngừng cải tiến và loại bỏ các sai sót).

(iii) Chất lượng là sự phù hợp với mục đích - theo quan điểm này, chất lượng được đo lường bằng mức độ hoàn thành một mục đích, sứ mệnh hoặc các mục tiêu đã nêu - bởi một tổ chức hoặc một chương trình học; ý nghĩa chính xác sẽ khác nhau tùy thuộc vào mục đích thực tế được hình dung.

(iv) Chất lượng là giá trị đồng tiền - trọng tâm ở đây là tỷ lệ đầu ra trên đầu vào, với mục đích đạt được hiệu quả cao hơn. Nói cách khác, điều này tương tự như cách tiếp cận lợi tức đầu tư. Chất lượng đạt được khi có thể đạt được kết quả tốt hơn hoặc cao hơn với cùng một mức chi phí, hoặc nếu chi phí có thể giảm xuống trong khi mức kết quả được duy trì.

(v) Chất lượng là sự chuyển đổi - cách tiếp cận này coi việc học tập lấy người học làm trung tâm; xem chất lượng là giá trị gia tăng và sự chuyển đổi và trao quyền cho SV thông qua quá trình học tập. Trong chương trình này, chất lượng đạt được khi việc học tập chứng minh được sự chuyển đổi đối với SV.



Hình 1.1. Mô hình 5 cách tư duy về CLĐT đại học

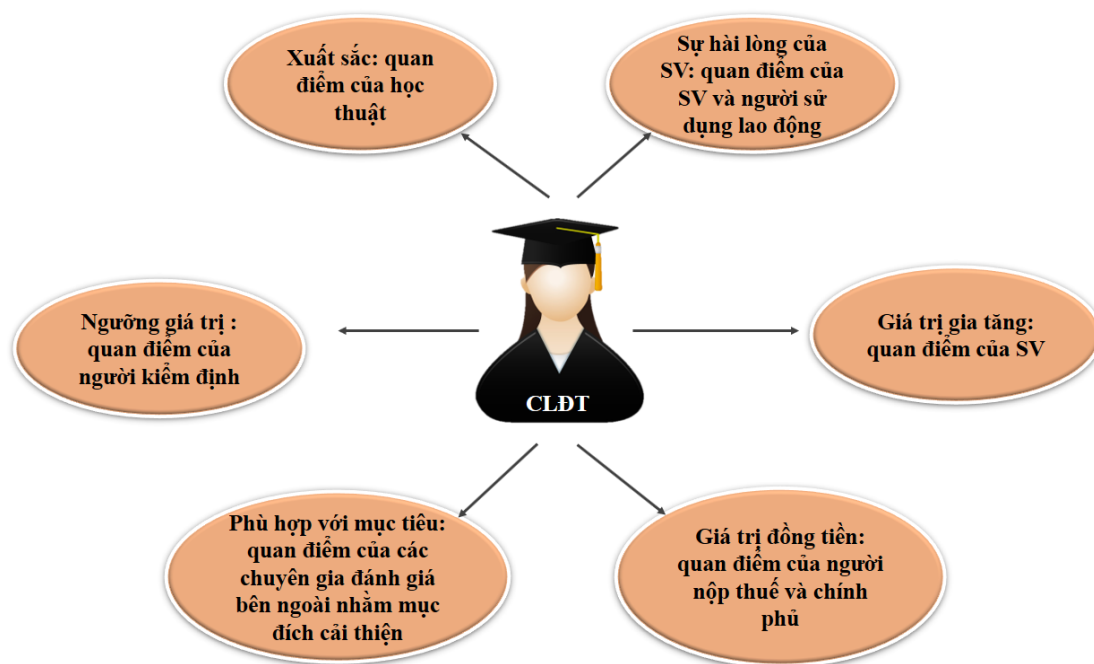
(Nguồn: Nhóm tác giả vẽ lại theo Harvey and Green, 1993)

Một cách nhìn khác về CLĐT đại học đã được thảo luận trong tài liệu liên quan đến hai khía cạnh bổ sung, đó là bối cảnh và các bên liên quan (Watty, 2003).

Điều đầu tiên liên kết chất lượng với bối cảnh và xem xét các yếu tố cụ thể của quá trình, chẳng hạn như chất lượng đánh giá, SV đầu vào, chương trình học tập, dạy và học hoặc trải nghiệm của SV. Cách nhìn nhận CLĐT đại học này thường nhấn mạnh đến các vấn đề liên quan đến chất lượng như phương pháp hoặc chương trình giảng dạy lạc hậu, lớp học quá lớn và tỷ lệ số SV trên giảng viên quá cao hoặc thiếu nguồn tài liệu học thuật đầy đủ (Santiago và cộng sự, 2008).

Góc độ thứ hai để hiểu chất lượng ở đây xem xét chất lượng từ quan điểm của các bên liên quan. Nó tập trung vào tiền đề rằng có sự đa dạng về nhận thức về CLĐT đại học giữa các bên liên quan khác nhau như các nhà hoạch định chính sách, học giả, SV hoặc nhà tuyển dụng. Ví dụ, SV có khả năng gắn chất lượng với điều kiện học tập và việc dạy và học lấy người học làm trung tâm. Mặt khác, các nhà tuyển dụng thường tìm kiếm các kỹ năng và kiến thức cụ thể ở sinh viên tốt nghiệp đại học và đánh giá chất lượng dựa trên đó. Giới học thuật thường quan tâm nhiều hơn đến mức độ tương tác giữa giảng dạy và nghiên cứu, như một đặc điểm xác định của chất lượng. (Santiago và cộng sự, 2008). Sau cách tiếp cận nhận thức của các bên liên

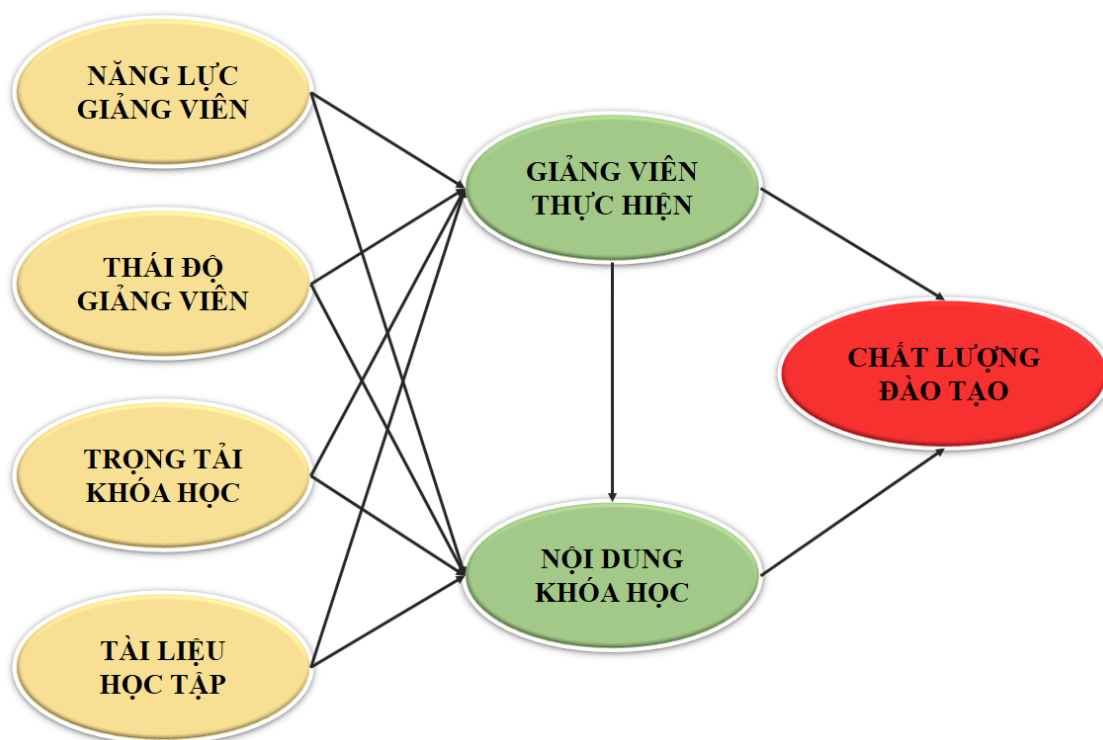
quan, một số chuyên gia đề xuất rằng việc xem xét các quan điểm khác nhau của các bên liên quan là chìa khóa để xác định chất lượng trong giáo dục đại học (Kahsay, 2012). Nhưng điều này có thể khó đạt được trong thực tế vì kỳ vọng và nhận thức của các bên liên quan thường khác nhau và thậm chí đôi khi mâu thuẫn với nhau (Kahsay, 2012).



Hình 1.2. Mô hình kết hợp quan điểm của các bên liên quan về CLĐT đại học

(Nguồn: Green D., 1994)

Theo Mustafa và Chiang (2006) trong nghiên cứu về kích thước chất lượng giáo dục đã chứng minh mối quan hệ của chất lượng giáo dục với các biến sau: (1) Giảng viên thực hiện (khả năng và thái độ); (2) Nội dung khóa học (tài liệu và thời lượng); (3) Chất lượng giáo dục (lượng kiến thức thu được). Với 485 bảng câu hỏi đánh giá giảng dạy được thu thập và kết quả phân tích yếu tố chỉ ra bốn yếu tố chính là: Khả năng giảng viên, Thái độ của giảng viên, Tài liệu học tập, Nội dung khóa học. SV với điểm trung bình thấp nhận thức rằng nội dung khóa học được cải thiện bởi giảng viên giỏi, trong khi SV với điểm cao cho rằng chất lượng giáo dục tăng khi nội dung khóa học tốt.



Hình 1.3. Mô hình CLĐT của Mustafa và Chiang (2006)

(Nguồn: Mustafa và Chiang, 2006)

1.2. Sự hài lòng của sinh viên

1.2.1. Khái niệm sự hài lòng

Sự hài lòng là một khái niệm phức tạp với nhiều nghĩa và ứng dụng. Nó được thể hiện và ứng dụng rộng rãi trong các ngành như xã hội học, kinh tế học, tôn giáo, luật, tâm lý học, quy hoạch đô thị và khu vực, tiếp thị, âm nhạc và giải trí trong số những ngành khác. Sự hài lòng trong cách hình thành khái niệm nói chung là chủ quan và mang nhiều giá trị, bởi vì nó dựa trên tiêu chuẩn đã định, có thể là những kỳ vọng, giá trị được trân trọng và niềm tin ở những người khác. Bản chất chủ quan của khái niệm chủ yếu giải thích cho các thông số khác nhau được sử dụng để đo lường sự hài lòng trong các lĩnh vực khác nhau của cuộc sống. Mức độ hài lòng hoặc những gì tạo nên sự hài lòng đối với một cá nhân hoặc một nhóm có thể là một hàm của nhiều yếu tố liên quan đến nhau bao gồm tầng lớp xã hội như dân tộc hoặc bộ phận kinh tế mà họ thuộc về. Nó cũng có thể là sự phản ánh hình thành tâm lý của cá nhân, niềm tin và hệ thống giá trị, cũng như các yếu tố môi trường và văn hóa, tất cả đều

được đề cập đến liên quan đến sự hài lòng theo ngữ cảnh cụ thể như công việc, tiêu dùng sản phẩm/dịch vụ và bản thân cuộc sống.

Các định nghĩa khác nhau đã được nâng cao để cung cấp những gì có thể được coi là câu trả lời cho câu hỏi “Sự hài lòng là gì?”. Sự hài lòng được Locke (1976) định nghĩa là một phản ứng tình cảm hoặc tình cảm đối với một đối tượng. Sự hài lòng được coi là một biểu hiện của việc đáp ứng một kết quả mong đợi bị ảnh hưởng bởi sự mong đợi trước đó về mức độ chất lượng. (Festinger, 1957).

Arnorld, Price và Zinkha (2004) quan niệm về sự hài lòng thiên về sự thoả mãn của người tiêu dùng, cho rằng “sự thoả mãn là sự đánh giá mức độ thoả mãn của việc tiêu dùng có liên quan đến mức độ thoả mãn bao gồm mức độ hoàn thành dưới mức hoặc đáp ứng quá mức”. Định nghĩa này nhấn mạnh việc đưa ra đánh giá về sự hài lòng tập trung vào sự hoàn thành có thể khác nhau giữa người này với người khác. Rai (2013) định nghĩa sự hài lòng là “cảm giác xuất phát từ việc đáp ứng các nhu cầu và mong muốn”. Đối với Rai, sự hài lòng có thể được khái niệm hóa dưới dạng cảm xúc hoặc trải nghiệm nhận thức và việc đánh giá nó dựa trên những gì nhận được so với những gì mong đợi. Geis và Cote (2000) đã xác định các thành phần của sự hài lòng là: (i) Một phản ứng (cảm xúc hoặc nhận thức); (ii) Phản hồi liên quan đến một trọng tâm cụ thể (mong đợi, sản phẩm, tiêu dùng, trải nghiệm, dịch vụ,...); và Phản hồi xảy ra tại một thời điểm cụ thể (sau khi tiêu thụ, sau khi lựa chọn, dựa trên kinh nghiệm tích lũy,..).

Các định nghĩa được cung cấp bởi các quan điểm khác nhau nhấn mạnh lẫn lộn kính mà qua đó các học giả nhìn nhận về khái niệm sự hài lòng. Sự hài lòng là một khái niệm linh hoạt, có thể được coi là một quá trình và một kết quả. Do đó, người ta đồng ý với Day (1980) rằng “mặc dù mọi người đều biết sự hài lòng có nghĩa là gì, nhưng rõ ràng nó không có nghĩa giống nhau đối với tất cả mọi người”. Tuy nhiên, bất chấp những quan điểm khác nhau được thể hiện bởi các trường phái tư tưởng và các lĩnh vực khác nhau về khái niệm hài lòng, sự hội tụ ý kiến rằng sự hài lòng thường được coi là sự khác biệt giữa những gì được mong đợi hoặc mong muốn so với những gì được trải nghiệm trong thực tế.

1.2.2. Sự hài lòng của khách hàng

Theo Oliver và Bearden (1985), sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn. Định nghĩa này có hàm ý rằng sự thỏa mãn chính là sự hài lòng của người tiêu dùng trong việc tiêu dùng sản phẩm hoặc dịch vụ do nó đáp ứng những mong muốn của họ, bao gồm cả mức độ đáp ứng trên mức mong muốn và dưới mức mong muốn.

Theo Kotler và Amstrong (2001) thì sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của người đó. Kỳ vọng ở đây được xem là ước mong hay mong đợi của con người. Nó bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm trước đó và thông tin bên ngoài như quảng cáo, thông tin truyền miệng của bạn bè, gia đình...

Như vậy, mức độ thỏa mãn là hàm của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kỳ vọng. Khách hàng có thể có cảm nhận một trong ba mức độ thỏa mãn sau: Nếu kết quả thực hiện kém hơn so với kỳ vọng thì khách hàng sẽ không hài lòng. Nếu kết quả thực hiện tương xứng với kỳ vọng thì khách hàng sẽ hài lòng. Nếu kết quả thực tế vượt quá sự mong đợi thì khách hàng rất hài lòng và thích thú.

Chỉ số hài lòng của khách hàng (Customer Satisfaction Index – CSI) được ứng dụng nhằm đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với các ngành, các doanh nghiệp ở nhiều quốc gia phát triển trên thế giới.

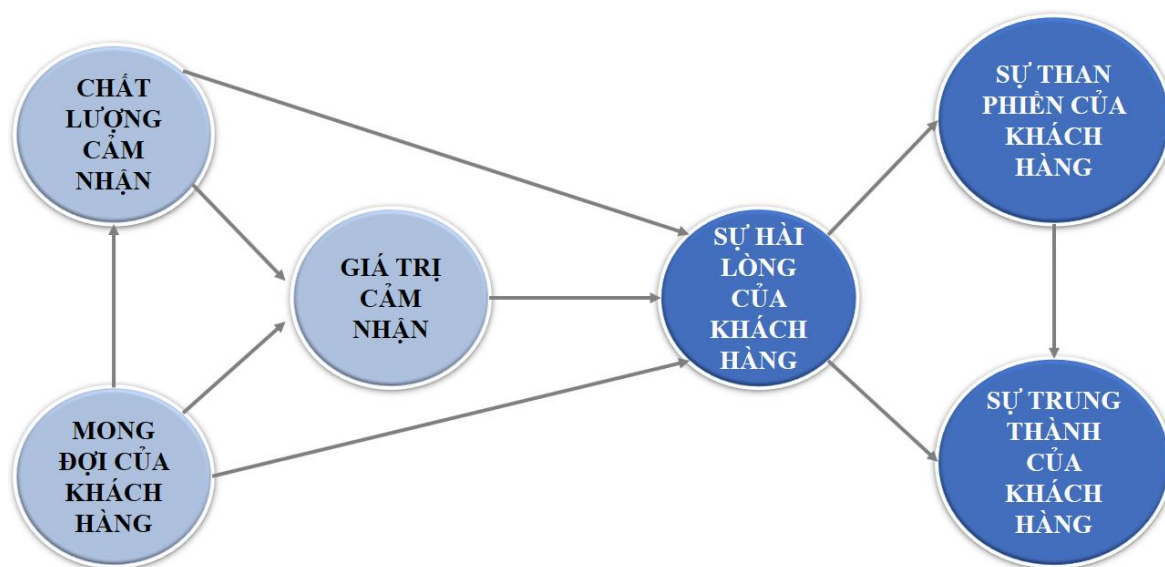
Việc thỏa mãn khách hàng trở thành một tài sản quan trọng đối với các doanh nghiệp và tổ chức trong nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ, giữ vững sự trung thành, nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Năm 1989, chỉ số (barometer) đo mức độ hài lòng đầu tiên được ra đời tại Thụy Điển (Swedish Customer Satisfaction Barometer - SCSB) nhằm thiết lập chỉ số hài lòng của khách hàng đối với việc mua và tiêu dùng sản phẩm - dịch vụ nội địa. Trong những năm sau đó, chỉ số này được phát triển và ứng dụng rộng rãi tại các nước phát triển như Mỹ- ACSI, Na Uy – NCSI, Đan Mạch - DCSI và các quốc gia EU – ECSI (1998). Chỉ số này có thể thực hiện trên phương diện quốc gia (các doanh nghiệp, các ngành sẽ thỏa mãn như thế nào đối

với khách hàng của họ) hoặc ở góc độ nội bộ ngành (so sánh sự thỏa mãn của các doanh nghiệp trong phạm vi một ngành) và so sánh giữa các thời điểm khác nhau (để nhận thấy sự thay đổi). Từ đó, các doanh nghiệp có thể biết được vị thế, sự đánh giá của khách hàng đối với doanh nghiệp để hoạch định các mục tiêu và chiến lược kinh doanh.

Chỉ số hài lòng của khách hàng bao gồm các nhân tố (biến), mỗi nhân tố được cấu thành từ nhiều yếu tố cụ thể (indicators, items) đặc trưng của sản phẩm hoặc dịch vụ. Sự hài lòng khách hàng (customer satisfaction) được định nghĩa như là một sự đánh giá toàn diện về sự sử dụng một dịch vụ hoặc hoạt động sau bán của doanh nghiệp và đây chính là điểm cốt lõi của mô hình CSI. Xung quanh biến số này là hệ thống các mối quan hệ nhân quả (cause and effect) xuất phát từ những biến số khởi tạo như sự mong đợi (expectations) của khách hàng, hình ảnh (image) doanh nghiệp và sản phẩm, chất lượng cảm nhận (perceived quality) và giá trị cảm nhận (perceived quality) về sản phẩm hoặc dịch vụ kèm theo đến các biến số kết quả của sự hài lòng như sự trung thành (customer loyalty) hay sự than phiền của khách hàng (customer complaints).

a. Mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ

Trong mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ (ACSI), giá trị cảm nhận chịu tác động bởi chất lượng cảm nhận và sự mong đợi của khách hàng. Khi đó, sự mong đợi của khách hàng có tác động trực tiếp đến chất lượng cảm nhận. Trên thực tế, khi mong đợi càng cao, có thể tiêu chuẩn về chất lượng cảm nhận của khách hàng đối với sản phẩm càng cao hoặc ngược lại. Do vậy, yêu cầu về chất lượng sản phẩm và dịch vụ cung cấp cho khách hàng cần phải đảm bảo và được thỏa mãn trên cơ sở sự hài lòng của họ. Sự hài lòng của khách hàng được tạo thành trên cơ sở chất lượng cảm nhận, sự mong đợi và giá trị cảm nhận, nếu chất lượng và giá trị cảm nhận cao hơn sự mong đợi sẽ tạo nên lòng trung thành đối với khách hàng, trường hợp ngược lại, đây là sự phàn nàn hay sự than phiền về sản phẩm mà họ tiêu dùng.



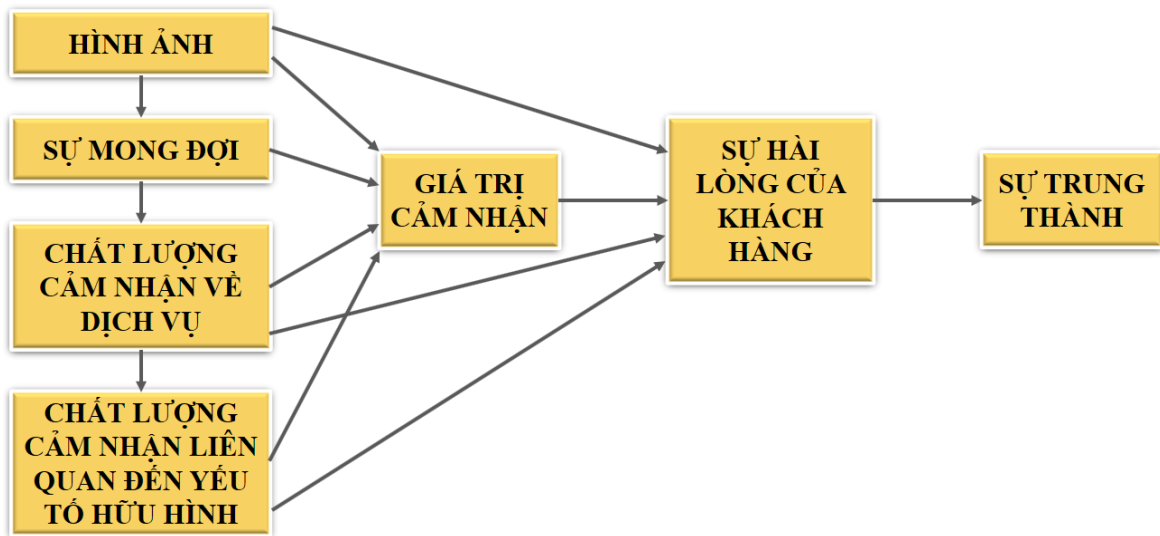
Hình 1.4. Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ (ACSI)

(Nguồn: <https://www.theacsi.org/about-acsi>)

b. Mô hình chỉ số hài lòng của Châu Âu

Mô hình chỉ số hài lòng châu Âu (ECSI) có một số khác biệt nhất định. So với ACSI, hình ảnh của sản phẩm, thương hiệu có tác động trực tiếp đến sự mong đợi của khách hàng. Khi đó, sự hài lòng của khách hàng là sự tác động tổng hòa của 4 nhân tố hình ảnh, giá trị cảm nhận, chất lượng cảm nhận về cả sản phẩm hữu hình và vô hình. Thông thường, chỉ số ACSI thường áp dụng cho lĩnh vực công còn chỉ số ECSI thường ứng dụng đo lường các sản phẩm, các ngành.

Điểm mạnh của cách tiếp cận này là nó làm dịch chuyển ngay tức khắc kinh nghiệm tiêu dùng, tạo điều kiện cho việc nghiên cứu mối quan hệ nhân quả đối giữa các yếu tố cấu thành sự hài lòng và sự trung thành của khách hàng. Do vậy, mục tiêu đầu tiên của việc tiếp cận theo cấu trúc CSI là việc giải thích sự trung thành của khách hàng đối với một sản phẩm nói riêng hay một doanh nghiệp, một quốc gia nói chung thông qua chỉ số hài lòng khách hàng khi chịu sự tác động trực tiếp hoặc gián tiếp bởi hình ảnh, sự mong đợi, chất lượng cảm nhận (về sản phẩm hoặc dịch vụ) và giá trị cảm nhận đối với sản phẩm và dịch vụ đó.



Hình 1.5. Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Châu Âu (ECSI)

(Nguồn: ECSI, 1998)

1.2.3. Sự hài lòng của sinh viên

SV là một khách hàng đặc biệt trong một môi trường dịch vụ đặc biệt. Mansor và cộng sự (2012) cho rằng đó là một thách thức đối với các trường đại học trong việc hiểu nhu cầu của SV và chuyển những nhu cầu này thành các dịch vụ để làm hài lòng SV. Hơn nữa, sự hài lòng tổng thể của SV đối với trải nghiệm giáo dục được coi là thành phần quan trọng trong việc duy trì lợi thế cạnh tranh lâu dài cho một cơ sở giáo dục đại học.

Sự hài lòng của SV có thể được hiểu là một thái độ ngắn hạn có được từ việc đánh giá trải nghiệm giáo dục của SV (Elliot và Healy, 2001). Theo Kerlin (2000), nghiên cứu về sự hài lòng của SV đã được phát triển theo ba quan điểm khác nhau. Quan điểm đầu tiên là xem sinh viên với tư cách là một nhân viên. Cách tiếp cận này đo lường giá trị giáo dục và nghề nghiệp cho thời gian và nỗ lực đã bỏ ra, cũng như mối quan hệ của SV với tổ chức. Quan điểm thứ hai là phương pháp nghiên cứu SV như một người hoàn toàn hòa nhập với môi trường của nó (sự phù hợp giữa con người với môi trường). Trong trường hợp này, điều được đo lường là sự tương đồng giữa các giá trị của SV với các giá trị của tổ chức. Nếu xảy ra sự không thống nhất, SV có thể sẽ bỏ đi. Cách tiếp cận thứ ba là cách tiếp cận xem sinh viên như một người tiêu dùng hoặc khách hàng. Đây là cách tiếp cận được sử dụng trong nghiên cứu này.

1.2.4. *Mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên*

Còn nhiều tranh luận về mối quan hệ giữa CLĐT và sự hài lòng của SV. Một quan điểm cho rằng, nếu việc cung cấp giáo dục chất lượng cao là một “dịch vụ”, thì nó có liên quan chặt chẽ đến mức độ hài lòng của SV, và chất lượng đó cũng là kết quả của so sánh giữa kỳ vọng với nhận thức về hiệu suất (Rowley, 1996). Điều này có nghĩa là nhận thức của SV về chất lượng có thể là kết quả của việc so sánh các kỳ vọng được hình thành trước khi tiếp nhận giáo dục với kinh nghiệm thực tế của họ (Ismail, Abdullah & Francis, 2009). Tuy nhiên, nếu CLĐT đại học được xác định bằng nhận thức, thì việc đo lường nhận thức của sinh viên thường dựa trên bản chụp nhanh về trình độ học vấn của họ; rất ít nhà nghiên cứu cố gắng đánh giá nhận thức của từng SV thay đổi như thế nào theo thời gian (Williams, 2013).

Một lập luận khác cho rằng CLĐT và sự hài lòng của SV khác nhau giữa các cơ sở và không thể được đo lường một cách khách quan. Cả hai đều phụ thuộc vào các dịch vụ cốt lõi, chẳng hạn như việc giảng dạy, nghiên cứu và học tập, và các dịch vụ học thuật (Vauterin, Linnanen & Marttila, 2011). Nhận thức về chất lượng của các dịch vụ này rất khó thiết lập và thường mang tính chủ quan cao. Do đó, CLĐT có thể được coi là sản phẩm của việc một cá nhân học sinh đánh giá một số dịch vụ được cung cấp bởi các giảng viên, ban giám hiệu, khoa hoặc trường của họ và các trường đại học rộng lớn hơn (Bruggen, Foubert & Gremler, 2011).

1.3. *Mô hình đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo*

Parasuraman và các cộng sự (1985, 1988) lần đầu tiên phát triển bộ thang đo SERVQUAL cho việc đo lường chất lượng dịch vụ. Thang đo SERVQUAL dựa vào sự khác biệt giữa sự kỳ vọng và sự cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Theo đó *Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận - giá trị kỳ vọng*. Ban đầu thang đo này gồm 10 thành phần, bị nhiều chỉ trích do bảng câu hỏi quá dài, sau đó được Parasuraman và các cộng sự (1991) rút gọn còn 5 thành phần, bao gồm: (1) Tin cậy (reliability) là khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và chính xác với những gì đã cam kết; (2) Đáp ứng (responsiveness) là mức độ mong muốn và sẵn sàng phục vụ khách

hang kịp thời; (3) Năng lực phục vụ (assurance) là kiến thức, chuyên môn và phong cách lịch lãm của nhân viên phục vụ, khả năng làm cho khách hàng tin tưởng; (4) Cảm thông, đồng cảm (empathy) thể hiện sự ân cần và quan tâm đến từng cá nhân khách hàng; (5) Phương tiện hữu hình (tangibles) là sự thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, nhân viên và vật liệu, công cụ thông tin. SERVQUAL được đánh giá là một thang đo có giá trị. Tuy nhiên, SERVQUAL vẫn bị chỉ trích bởi Cronin và Taylor (1994), về độ dài của bảng câu hỏi, độ giá trị của 5 thành phần chất lượng dịch vụ,...

Nhằm khắc phục những nhược điểm của SERVQUAL, Cronin và Taylor (1992) đã phát triển SERVPERF từ SERVQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ chỉ dựa vào mức độ cảm nhận của khách hàng. Cronin & Taylor [8] cho rằng mức độ cảm nhận đủ để đo lường chất lượng dịch vụ mà không cần phải quan tâm đến sự kì vọng như đề xuất bởi Parasuraman và các cộng sự (1988) như trong mô hình SERVQUAL. Theo mô hình SERVPERF thì: *Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận*.

Một điều chúng ta đều thấy đó là hai thang đo trên được phát triển để đo lường chất lượng dịch vụ trong hoạt động sản xuất, kinh doanh. Việc đo lường CLĐT có những đặc điểm khác biệt. Do vậy Abdullah (2005, 2006) đã đề xuất thang đo HEDPERF (Higher Education Performance), một thang đo mới và toàn diện hơn nhằm đo lường CLĐT đại học. Thang đo chất lượng dịch vụ HEDPERF gồm 41 tiêu chí, trong đó 13 tiêu chí được trích từ SERVPERF, 28 tiêu chí được phát triển thông qua tổng quan tài liệu và các nghiên cứu định tính (thảo luận nhóm, kiểm tra thử nghiệm và làm việc với chuyên gia). Thêm vào đó, Sultan và Wong (2010) đã thực hiện nghiên cứu so sánh giữa HEDPERF và SERPERF với kết quả HEDPERF phù hợp hơn trong việc đo lường CLĐT đại học, Abdullah (2006) cho rằng các cơ sở giáo dục đại học có thể sử dụng HEDPERF để cải thiện chất lượng dịch vụ.

Fridaus Abdullah phân loại 5 thành phần của CLĐT đại học, đó là: (1) Yếu tố phi học thuật - hay hành chính; (2) Yếu tố học thuật; (3) Yếu tố danh tiếng; (4) yếu tố tiếp cận; (5) Yếu tố chương trình đào tạo. Trong đó:

- Yếu tố phi học thuật - hay hành chính: yếu tố này liên quan đến việc thực thi nhiệm vụ của các nhân viên hành chính.
- Yếu tố học thuật: yếu tố này liên quan đến việc thực thi nhiệm vụ của giảng viên.
- Yếu tố danh tiếng: yếu tố này liên quan đến hình ảnh của cơ sở giáo dục đại học.
- Yếu tố tiếp cận: yếu tố này liên quan đến các vấn đề như khả năng tiếp cận, liên lạc của người học với giảng viên và nhân viên hành chính.
- Yếu tố chương trình đào tạo: yếu tố này bao gồm những vấn đề liên quan đến tính đa dạng, linh hoạt của chương trình đào tạo và chất lượng chương trình đào tạo.

Các nhà học thuật, các tác giả đã phát triển những mô hình trước đó để xây dựng các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của SV về CLĐT đại học, tùy theo bối cảnh thực tế nghiên cứu của họ. Một số mô hình nghiên cứu được tổng hợp trong bảng sau:

Bảng 1.3. Tóm tắt các mô hình hài lòng của SV

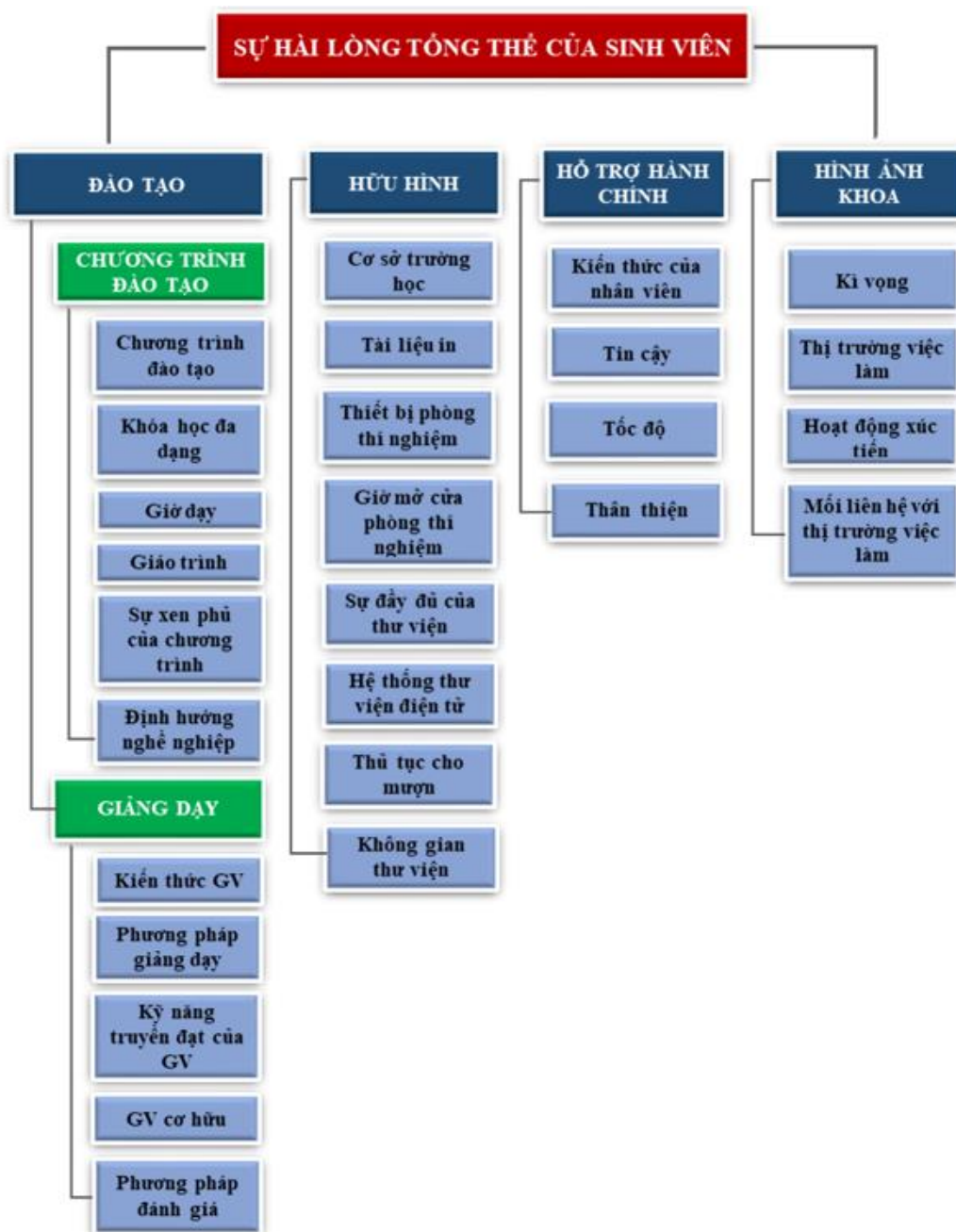
Tác giả và thời gian	Nghiên cứu	Biến nghiên cứu
Elliot, K.M. Healy, M.A. (2001)	Các yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV liên quan đến việc tuyển dụng và duy trì	Cổ vấn học tập, Hiệu quả, Môi trường học, Cuộc sống trong khuôn viên trường, Dịch vụ hỗ trợ trong khuôn viên trường, Mối quan tâm đối với cá nhân, Hiệu quả giảng dạy, Hiệu quả tuyển dụng và hỗ trợ tài chính, Hiệu quả đăng ký, An toàn và an ninh trong khuôn viên, Dịch vụ xuất sắc, Lấy sinh viên làm trung tâm
Mercedes M. Navarro, Marta P. Iglesias, Pilar R. Torres (2005)	Một yếu tố quản lý mới cho các trường đại học: sự hài lòng với các khóa học được cung cấp	Đội ngũ giảng viên, Phương pháp giảng dạy, Quản trị, Tuyển sinh, Cơ sở hạ tầng

Tác giả và thời gian	Nghiên cứu	Biên nghiên cứu
Oscar W. DeS. Jr, Ali Kara, Erdener Kaynak (2005)	Các yếu tố quyết định sự hài lòng và khả năng duy trì của SV kinh doanh trong giáo dục đại học: áp dụng lý thuyết hai yếu tố của Herzberg	Khoa, Nhân viên cố vấn, Lớp học, kinh nghiệm sinh viên đại học
Jacqueline Douglas, Alex Douglas, Barry Barnes (2006)	Đo lường sự hài lòng của SV tại các trường đại học Vương quốc Anh	Môi trường chuyên nghiệp, Đánh giá SV và Trải nghiệm học tập, Môi trường lớp học, Bài giảng và hướng dẫn hỗ trợ hàng hóa, Sách giáo khoa và học phí, Cơ sở hỗ trợ SV, Quy trình kinh doanh, Mối quan hệ với đội ngũ giảng viên, Đội ngũ giảng viên hiểu biết và nhạy bén, Sự giúp đỡ của nhân viên, Phản hồi, Quy mô lớp học
Ramzi N. Nasser Bechara Khoury, Kamal Abouchedid (2006)	Kiến thức của SV đại học về các dịch vụ và chương trình liên quan đến sự hài lòng	Kinh nghiệm học tập, Cố vấn học tập, Cuộc sống trong khuôn viên trường, Cơ hội phát triển cá nhân, Nguồn lực và dịch vụ sinh viên.
Qinggang Wang, Ross Taplin Alistair M. Brown (2011)	Sự hài lòng của SV Trung Quốc về trải nghiệm du học	Chuẩn bị, Văn hóa, Giảng dạy Kỹ thuật
Pathmini MGS, Wijewardhena WP, Gamage CT Gamini LPS (2012)	Tác động của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của SV trong các trường đại học khu vực công mới thành lập ở Sri Lanka	Tính hữu hình, Năng lực đồng cảm, Chương trình giảng dạy, Phân phối, Độ tin cậy
S. Farahmandian, H. Minavand, M. Afshardost (2013)	Chất lượng dịch vụ cảm nhận và sự hài lòng của SV trong giáo dục đại học	Tư vấn cho SV, Chương trình giảng dạy, Chất lượng giảng dạy, Hỗ trợ tài chính, Chi phí học phí, Cơ sở vật chất

Tác giả và thời gian	Nghiên cứu	Biên nghiên cứu
Stephen Wilkins Melodena Stephens Balakrishnan (2013)	Đánh giá sự hài lòng của SV trong giáo dục đại học xuyên quốc gia	Giảng viên, Chương trình, Đánh giá và Phản hồi, Nguồn lực, Công nghệ, Cơ sở vật chất và Đời sống xã hội.
Mazirah Yusoff Fraser McLeay Helen Woodruffe- Burton (2015)	Các yếu tố thúc đẩy sự hài lòng của SV kinh doanh trong giáo dục đại học	Môi trường chuyên nghiệp và thoải mái, Đánh giá và trải nghiệm học tập của SV, Môi trường lớp học, Bài giảng và hướng dẫn hỗ trợ hàng hóa, Sách giáo khoa và học phí, Cơ sở hỗ trợ SV, Quy trình kinh doanh, Mối quan hệ với đội ngũ giảng viên, Đội ngũ giảng viên hiểu biết và nhạy bén, Sự giúp đỡ của nhân viên, Phản hồi, Quy mô lớp học
Thor-Erik Sandberg, Hanssen G.Solvoll (2015)	Tầm quan trọng của cơ sở vật chất đại học đối với sự hài lòng của SV tại Đại học Na Uy	Cơ sở vật chất của trường đại học, Vị trí, Triển vọng việc làm, Chi phí học tập, Danh tiếng
Sami Karna, Paivi Julin (2015)	Khung đo lường sự hài lòng của SV và nhân viên đối với cơ sở vật chất trong khuôn viên trường đại học	Cơ sở vật chất trong không gian làm việc, Cơ sở phòng thí nghiệm, Phương tiện dạy học, Cơ sở vật chất cho mục đích chung, Bảo trì cơ sở vật chất, Khả năng tiếp cận và di chuyển trong khuôn viên, Khu vực ngoài trời
Nara Martirosyan (2015)	Kiểm tra các yếu tố góp phần vào sự hài lòng của SV trong giáo dục đại học Armenia	Dịch vụ của Khoa, Kinh nghiệm học tập, Cơ sở vật chất hỗ trợ sinh viên, Cuộc sống trong khuôn viên trường, Hòa nhập xã hội

(Nguồn: IM Salinda Weerasinghe và cộng sự, 2017)

Tuy nhiên, trong nghiên cứu này, nhóm tác giả nhận thấy mô hình nghiên cứu của G.V. Diamantis và VK Benos (2007) là phù hợp với quan điểm của mình nhất. Nghiên cứu này sự hài lòng của SV về CLĐT đại học là tổng thể của các tiêu chí như Hình 1.6 dưới đây.



Hình 1.6. Mô hình sự hài lòng tổng thể của SV

(Nguồn: G.V. Diamantis và VK Benos, 2007)

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN NGÀNH LOGISTICS – QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÀ RỊA – VŨNG TÀU

2.1. Giới thiệu tổng quan về Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu

Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu được thành lập theo Quyết định số 27/2006/QĐ-TTg ngày 27 tháng 01 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ và hoạt động theo Quy chế trường đại học tư thục. Đây là trường đại học đầu tiên và cho đến nay là duy nhất của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu và là trường đại học tư thục đầu tiên của cả nước hoạt động theo Luật Giáo dục năm 2005, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục năm 2009.

Tầm nhìn Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu trở thành một trường đại học lớn về quy mô, đa dạng về ngành đào tạo, có uy tín cao trong nước, quốc tế và có hệ sinh thái bền vững. Trường xác định sứ mệnh là trường đại học định hướng ứng dụng, đóng góp vào sự phát triển kinh tế, xã hội và hội nhập quốc tế của đất nước thông qua việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao trên cơ sở liên kết chiến lược giữa nhà trường với doanh nghiệp, giữa đào tạo với sản xuất và dịch vụ.

Với sứ mệnh như trên, Trường tập trung các giá trị cốt lõi như sau:

- Nhà trường xác định Chất lượng - Hiệu quả là yếu tố cốt lõi làm nên thương hiệu, là chất lượng xuất sắc gắn liền với hiệu quả tối ưu trong mọi hoạt động.

- Trung thực - Công tâm: Học tập mà không trung thực sẽ là đối phó; Nghiên cứu khoa học mà không trung thực sẽ là dối trá; Làm việc mà không trung thực là phản bội tổ chức; Thầy giáo mà không công tâm là phi đạo đức. Chỉ có sự trung thực và công tâm mới tạo nên giá trị cuộc sống bền vững.

- Đổi mới - Sáng tạo: Là nền tảng cho sự phát triển, tạo ra các giá trị mới, phương thức mới phục vụ cho lợi ích, hạnh phúc của cá nhân, tổ chức và cộng đồng. Với giá

trị cốt lõi là sáng tạo, Trường đại học Bà Rịa - Vũng Tàu mong muốn và cố gắng thích ứng đối với các điều kiện môi trường luôn thay đổi.

Về Triết lý giáo dục, Nhà trường sử dụng triết lý "Nhân bản", xây dựng thế hệ sinh viên đủ 5H: Heart – Biết yêu thương, Head – Có trí tuệ, Hand – Biết làm việc, Health – Có sức khỏe, Human – Trở thành con người hoàn thiện đầy nhân bản.

Từ năm học 2011 - 2012, Trường tổ chức đào tạo đại học, cao đẳng theo hệ thống tín chỉ với bộ chương trình đào tạo tối ưu, trong đó chú trọng tăng cường thời lượng thực hành đặc biệt đối với các ngành khối công nghệ kỹ thuật. Kết hợp đổi mới và ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, Trường đã đầu tư hệ thống quản lý hiện đại (trên 3 tỷ đồng) kết hợp vận hành theo hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, các hoạt động của Trường đều được chuẩn hóa, tiện ích cho người học, quản lý.

Về hợp tác quốc tế, hiện Trường đang triển khai các chương trình hợp tác quốc tế: các chương trình trao đổi sinh viên với các Trường Đại học Kyoai - Gakuen (Nhật Bản); Trường Đại học Gwangju (Hàn Quốc); Trường Đại học Hankyong (Hàn Quốc). Hàng năm, Nhà trường tiếp nhận các giảng viên tình nguyện nước ngoài từ các tổ chức LATTITUDE, JICA, NISVA, Trường Đại học Gwangju...; và tiếp nhận các sinh viên Lào theo diện học bổng Chính phủ sang học tập tại trường. Bên cạnh đó, nhà trường cũng nhận được các hỗ trợ về thiết bị công nghệ thông tin, điện tử và cơ khí phục vụ trong giảng dạy từ trường La Croix Rouge (Pháp).

Từ năm 2014, nhà trường đã chính thức trở thành thành viên của tổ chức P2A (Passage to Asean) và đưa sinh viên đi tham gia các diễn đàn và giao lưu văn hóa với sinh viên các trường trong khu vực Đông Nam Á. Tháng 8/2015 trường đã cử 2 sinh viên đại diện BVU tham gia Chương trình Đại sứ thiện chí tại Thái Lan, và tháng 11/2015 đưa khoảng 10 sinh viên tham gia chương trình Khám phá Jakarta tại Indonesia.

Nhiệm vụ nghiên cứu khoa học là một trong những nhiệm vụ quan trọng đã được Trường rất quan tâm thực hiện giai đoạn vừa qua. Các hội nghị khoa học toàn

trường và hội nghị khoa học sinh viên được tổ chức thường niên; các kết quả nghiên cứu được khuyến khích và tạo điều kiện ứng dụng trong thực tế. Năm 2014, Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu được Bộ Khoa học và Công nghệ trao giải thưởng Doanh nghiệp sáng tạo năm 2014. Tính đến nay Nhà trường nhận 151 giải thưởng về nghiên cứu khoa học và sáng kiến kinh nghiệm.

Trong giai đoạn 05 năm gần đây (2015 -2020), Nhà trường đã thực hiện 78 đề tài nghiên cứu khoa học các cấp, phần lớn các đề tài thuộc loại hình nghiên cứu ứng dụng, phục vụ tích cực cho nhu cầu của địa phương và hoạt động đào tạo trong Trường. Một số sản phẩm nghiên cứu nổi bật như: Máy lọc nước biển thành nước ngọt (Nhiệm vụ khoa học – công nghệ quốc gia); Nghiên cứu ứng dụng quản trị chuỗi cung ứng cho các doanh nghiệp chế biến thủy sản tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu (Đề tài nghiên cứu cấp tỉnh); Kết quả các đề tài thuộc Dự án sản xuất thử nghiệm cấp Trường về sản phẩm từ trái cacao Việt Nam cũng đã được chuyển giao v.v. Hoạt động khoa học công nghệ của nhà trường đã góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và phát triển thương hiệu. Bên cạnh thực hiện đề tài nghiên cứu, đội ngũ cán bộ - giảng viên và sinh viên Nhà trường đã có 568 công bố trên tạp chí, kỉ yếu hội nghị, hội thảo khoa học trong và ngoài nước; trong đó có 15 công bố thuộc hệ thống ISI/SCOPUS; 113 công bố quốc tế; 79 công bố trong nước thuộc danh mục tạp chí tính điểm bởi HĐCDGSNN (số liệu của 05 năm gần đây 2015 – 2020); tổ chức trên 20 Hội thảo, Hội nghị khoa học, trong đó có 05 Hội thảo quốc tế. Giảng viên, sinh viên Nhà trường đã nhận về 57 giải thưởng, trong đó có giải thưởng của cuộc thi KHKT cấp Tỉnh; cuộc thi Kinh tế lượng toàn quốc; cuộc thi Khởi nghiệp đổi mới sáng tạo cấp Tỉnh... Đã thực hiện 03 hợp đồng chuyển giao; đăng ký bảo hộ 01 sáng chế và nhận được Quyết định chấp nhận đơn hợp lệ; góp vốn thương mại hóa 01 sản phẩm KHCN. Tạp san Khoa học và Đào tạo Nhà trường được xuất bản 2 kỳ/năm (2014 – 2019), đến nay, Nhà trường đang trong giai đoạn thực hiện thủ tục để được cấp phép hoạt động Tạp chí chí khoa học. Năm 2015, Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu được cấp Chứng nhận Đăng ký hoạt động Khoa học và Công nghệ của Bộ Khoa học và Công nghệ. Bộ phận quản lý Nghiên cứu khoa học của Trường đã được Chủ tịch UBND

tỉnh Bà Rịa Vũng Tàu đánh giá tốt, ghi nhận thành tích và trao tặng 02 Bằng khen về Tập thể lao động xuất sắc đã có thành tích thi đua năm 2013 – 2014; về việc góp phần tích cực vào sự nghiệp GD&ĐT của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu trong giai đoạn 10 năm (2006 – 2016).

Dưới sự lãnh đạo của Chi bộ Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu, các đoàn thể và tổ chức chính trị xã hội (Công đoàn, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, Hội Cựu Chiến binh, Hội Sinh viên) của Trường ngày càng lớn mạnh và thể hiện được vai trò trong sự nghiệp phát triển của nhà trường.

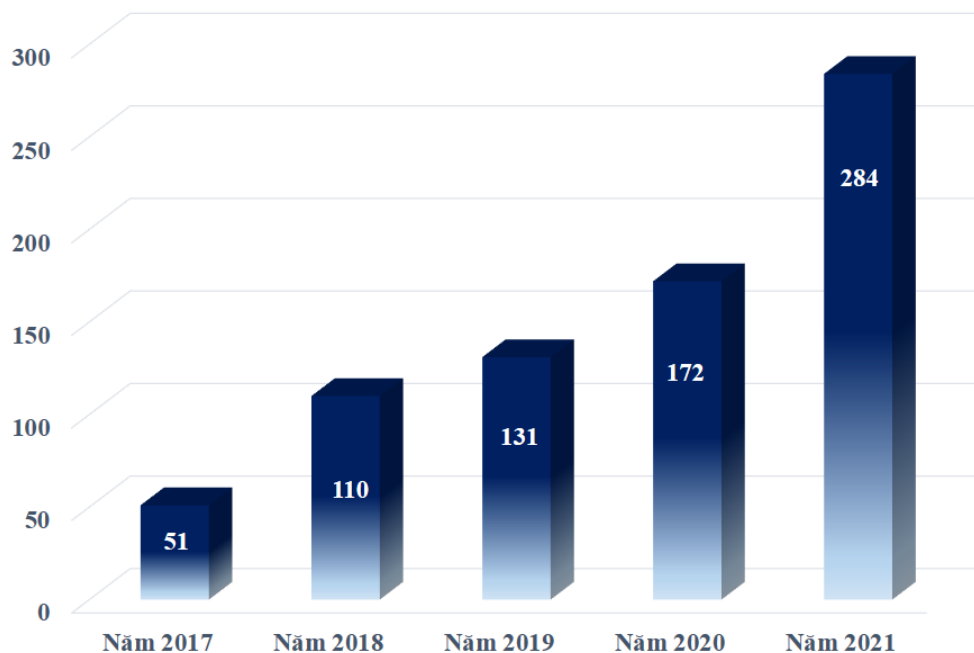
Sau 14 năm thành lập, Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu đã đạt được những thành quả nhất định trong việc nâng cao chất lượng đào tạo, phát triển đội ngũ, cơ sở vật chất - trang thiết bị cả về lượng và chất, phát triển qui mô đào tạo góp phần cung cấp nguồn nhân lực có chất lượng cho tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu và khu vực lân cận. Đặc biệt, năm 2016 trường vinh dự được nhận Huân chương Lao động hạng ba do Chủ tịch nước trao tặng.

Tháng 7.2016, Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu gia nhập Tập đoàn Giáo dục Nguyễn Hoàng, chính thức trở thành thành viên của Tập đoàn giáo dục hàng đầu Việt Nam, nhanh chóng nhận được nhiều sự đầu tư về cơ sở vật chất, hạ tầng cũng như những định hướng phát triển đột phá trong giai đoạn 5 - 10 năm tới, mở ra một thời kì mới phát triển toàn diện, vững mạnh.

2.2. Thực trạng chất lượng đào tạo ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng qua phân tích số liệu thứ cấp

2.2.1. Quy mô sinh viên

Từ thời điểm được đào tạo ngành LG-QLCCU vào năm 2017 đến nay, số lượng sinh viên của ngành có sự gia tăng đáng kể, cụ thể như sau:



Hình 2.1. Số lượng sinh viên ngành LG-QLCCU qua các năm

(Nguồn: Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu)

Theo số liệu trên Hình 2.2, có thể thấy số lượng sinh viên ngành LG-QLCCU qua các năm đều tăng. Vào năm 2017, số lượng sinh viên ban đầu của ngành chỉ có 51 sinh viên, đến năm 2018 đã tăng hơn 116% với 110 sinh viên. Đặc biệt, khóa tuyển sinh năm 2021, số lượng sinh viên học ngành LG-QLCCU đạt 2021 người, tăng 65% so với cùng kỳ năm 2020. Điều đó chứng tỏ được “sức hút” của ngành cũng như thương hiệu của ngành, tuy nhiên cũng đặt ra những áp lực không nhỏ trong việc nâng cao CLĐT của ngành nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên và đáp ứng được nhu cầu của thị trường lao động.

2.2.2. Cơ sở vật chất phục vụ đào tạo

Thứ nhất là diện tích đất: Đến thời điểm hiện tại Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu có tổng diện tích đất quản lý sử dụng (sở hữu và thuê): 24.373 m². Trong đó:

- Đất sở hữu: gồm Cơ sở I: 1.400 m²; Cơ sở II: 2.369 m²; Cơ sở III: 15.448,2 m².

- Đất thuê: Cơ sở học tập thể dục thể thao có diện tích 3.500 m².

Thứ hai là diện tích xây dựng:

- Cơ sở I: 3.504 m².
- Cơ sở II: 6.703 m².
- Cơ sở III: 15.448,2 m².
- Diện tích giảng đường, lớp học của trường hiện có là 5.069 m² với 50 phòng tại 3 cơ sở, trong đó có 24 giảng đường.
- Hội trường: Diện tích 125m², tại cơ sở 2.
- Thư viện: 268m².
- Phòng máy tính: 15 phòng thực hành, diện tích 470 m².
- Phòng thí nghiệm: 25 phòng thí nghiệm hoá học, thực phẩm, điện, điện tử, xây dựng, cơ khí, điều dưỡng với tổng diện tích gần 1.000 m².
- Phòng studio: 01 phòng, diện tích 50 m², được trang bị đầy đủ các thiết bị phục vụ đào tạo trực tuyến gồm:

+ Laptop, máy tính bàn: Giúp giảng viên có thể dễ dàng trong việc soạn giáo án, thiết kế bài tập, tương tác với phụ huynh và học viên, giúp học viên theo dõi các bài giảng, làm bài tập trực tuyến hoặc có thể tra cứu tài liệu để trau dồi kiến thức.

+ Thiết bị mạng: Mạng Internet có tốc độ cao cùng thiết bị mạng với đường truyền tốt giúp cho hình ảnh và âm thanh truyền đi nhanh hơn, rõ nét, góp phần cho buổi học online trở nên thú vị và hấp dẫn.

+ Thiết bị âm thanh và webcam: 2 yếu tố chính tạo nên thành công của 1 buổi học trực tuyến là âm thanh và hình ảnh. Vì vậy, microphone và webcam là những thiết bị Nhà trường hết sức chú ý đầu tư.

+ Phần mềm dạy học trực tuyến: Hiện nay, có rất nhiều phần mềm dạy học online, đáp ứng yêu cầu về chất lượng cuộc gọi tốt, chia sẻ màn hình độ nét cao, hỗ

trợ cuộc họp video trực tuyến, tin nhắn nhanh, hỗ trợ đa nền tảng, giao diện đơn giản, dễ sử dụng và phù hợp cho mọi đối tượng sử dụng... Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu sử dụng hệ thống quản lý học tập (LMS), hệ thống quản lý nội dung học tập (LCMS), và các phần mềm hỗ trợ sau: Phần mềm Lecture Maker; Phần mềm Adobe Presenter; Phần mềm Loom - Hỗ trợ quay video máy tính; Phần mềm chỉnh sửa video Windows Movie Maker; Phần mềm Moodle, Office 365, Youtube... Hạ tầng công nghệ thông tin được đầu tư hệ thống server hiện đại, an toàn bảo mật cao với tổng kinh phí trên 3 tỷ đồng.

- Phòng thực hành được đầu tư và trang thiết bị hiện đại phục vụ nhu cầu giảng dạy và học tập của học viên.
- Về ký túc xá cho sinh viên: Tại địa chỉ số 10 Trần Nguyên Hãn, thành phố Vũng Tàu và cơ sở lưu trú tại CS3 có khả năng đáp ứng 470 chỗ ở cho sinh viên.
- Khu vui chơi thể thao: Tại CS3 có khu vui chơi thể thao trong nhà và ngoài trời, diện tích 3.000m²; Tại CS2, sân ngoài trời là nơi tổ chức các hoạt động văn hóa văn nghệ và các buổi lễ hội của trường, diện tích 1.200m².

2.2.3. Các dịch vụ hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo

a. Trung tâm trải nghiệm và việc làm sinh viên

Trung tâm trải nghiệm và việc làm sinh viên có chức năng tham mưu, giúp việc cho Phó Hiệu trưởng trong công tác quản lý sinh viên theo các quy định hiện hành và chăm sóc sinh viên theo các yêu cầu của Nhà trường. Ngoài ra, Trung tâm còn có chức năng tham mưu và giúp việc cho lãnh đạo nhà trường trong việc tổ chức các hoạt động khởi nghiệp, giới thiệu việc làm cho sinh viên và thực hiện công tác gắn nhà trường với doanh nghiệp.

b. Thư viện

Thư viện trường có chức năng phục vụ hoạt động giảng dạy, học tập, đào tạo, nghiên cứu khoa học, triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ và quản lý của nhà trường thông qua việc sử dụng, khai thác các loại tài liệu có trong thư viện (tài liệu chép tay, in, sao chụp, khắc trên mọi chất liệu, tài liệu điện tử, mạng Internet...).

Thư viện có tổng diện tích 287 m² bao gồm: Phòng đọc tổng hợp: diện tích 125 m², sức chứa 100 chỗ ngồi; Kho sách: diện tích 60 m²; Kho sách ngoại văn: diện tích 41 m²

Bên cạnh đó, thư viện được trang bị 10 máy tính kết nối Internet phục vụ bạn đọc đặt tại Phòng đọc tổng hợp.

Nguồn tài liệu gồm có: Sách: 24.087 bản / 7.923 nhan đề; Báo - tạp chí: 62 loại; Khóa luận tốt nghiệp: 526 nhan đề/606 bản; Đề tài nghiên cứu khoa học, luận văn thạc sĩ, luận án tiến sĩ: 186 nhan đề/295 bản; CD-ROM: hơn 1.300 đĩa nhiều lĩnh vực; Tài liệu điện tử toàn văn: hơn 15.000 tài liệu.

c. Câu lạc bộ, sinh hoạt ngoại khóa

Câu lạc bộ - Đội - Nhóm (CLB-Đ-N) là nơi sinh hoạt, rèn luyện và phát huy tài năng của sinh viên. Có rất nhiều sinh viên đã thành công trong các lĩnh vực năng khiếu sau khi sinh hoạt và rèn luyện tại các CLB trong trường học. Có thể nói, CLB-Đ-N của BVU là nơi để các bạn sinh viên tự điều hành, quản lý và sinh hoạt theo tâm sinh lý, độ tuổi và phong cách của sinh viên; là nơi phát huy hiệu quả về năng khiếu của bản thân, song song đó còn là giao lưu, vui chơi, rèn luyện lành mạnh, thú vị và bổ ích.

Trải qua hơn 10 năm xây dựng và phát triển Nhà trường, Hội Sinh viên BVU đã ra quyết định thành lập và công nhận nhiều CLB-Đ-N học thuật, năng khiếu và sở thích dựa trên tinh thần đam mê và sở thích năng khiếu của sinh viên; đáp ứng nhu cầu học tập và vui chơi, sinh hoạt của sinh viên toàn trường.

Hiện nay, BVU đã có 20 CLB-Đ-N học thuật, năng khiếu và sở thích như: CLB Tiếng Anh, Tiếng Nhật, Tiếng Hàn, Tin học, CLB Âm nhạc BVU, CLB Người mang

hội âm BVU, Đội Công tác xã hội BVU, CLB Chữ thập đỏ, CLB Thể thao điện tử, CLB Bóng đá nữ, CLB Bóng chuyền, CLB Kỹ năng mềm, CLB Cựu sinh viên BVU, CLB Truyền thông World TV, CLB Kỹ Năng Du lịch, CLB Bảo vệ động vật hoang dã, CLB Khởi nghiệp BVU, CLB Truyền thông & Tổ chức sự kiện, CLB Nhảy hiện đại Masco... Riêng ngành LG-QLCCU có CLB Logistics BVU, là nơi để sinh viên trong ngành được tham gia hoạt động học thuật ngoại khóa, nâng cao kỹ năng chuyên môn.

2.2.4. Chương trình đào tạo

CTĐT ngành LG-QLCCU được cập nhật những vấn đề mới nhất có liên quan. Từ khi được thành lập vào năm 2017, nội dung của CTĐT thường xuyên được rà soát và điều chỉnh số lượng học phần và số tín chỉ của từng học phần. 64/64 học phần trong CTĐT có sự tương thích về nội dung và thể hiện được sự đóng góp cụ thể của mỗi học phần nhằm đạt được 13 chuẩn đầu ra về kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm. 26 học phần của khối kiến thức giáo dục đại cương có sự tương thích về nội dung kiến thức cơ bản. 38 học phần của khối giáo dục chuyên nghiệp có sự tương thích về nội dung kinh tế học, quản lý, logistics, vận tải, ngoại thương.

Các học phần trong CTĐT được cấu trúc đảm bảo sự gắn kết và liên mạch giữa các học phần đại cương, cơ sở ngành và chuyên ngành, đảm bảo chương trình trở thành một khối thống nhất. 64/64 học phần trong CTĐT ngành LG-QLCCU được cấu trúc như sau: 26 học phần khối kiến thức giáo dục đại cương gồm Ngoại ngữ, Tin học và Kỹ năng mềm, Pháp luật và chính trị, An ninh quốc phòng. Khối kiến thức giáo dục chuyên nghiệp gồm có: 04 học phần nhóm cơ sở ngành gồm có các học phần Kinh tế học, Nguyên lý thống kê, Tổng quan về logistics và Quản lý chuỗi cung ứng; nhóm kiến thức ngành có 06 học phần (như Quản trị logistics, Nghiệp vụ ngoại thương); 09 học phần nhóm kiến thức chuyên ngành (như Nghiệp vụ hải quan, Bảo hiểm hàng hải); và 13 học phần thuộc nhóm kiến thức bổ trợ. Khối kiến thức Thực tập chuyên ngành, thực tập tốt nghiệp và khóa luận tốt nghiệp (hoặc môn thay thế) gồm 06 học phần.

Các học phần trong CTĐT được bố trí hợp lý. Những học phần đại cương và cơ sở ngành được bố trí năm thứ nhất, các học phần chuyên ngành bố trí học từ năm thứ 2, thực tập chuyên ngành học kỳ 6 và học kỳ 10 là thực tập tốt nghiệp và làm khóa luận. Một số học phần phải đảm bảo môn tiên quyết như: Tiếng Anh 1A học trước 2A, Giáo dục thể chất 1 học trước Giáo dục thể chất 2. Khối kiến thức giáo dục chuyên nghiệp có 38 học phần được bố trí đa số là các môn song hành, ngoại trừ học phần Thực tập chuyên ngành phải được hoàn thành trước học phần Thực tập tốt nghiệp.

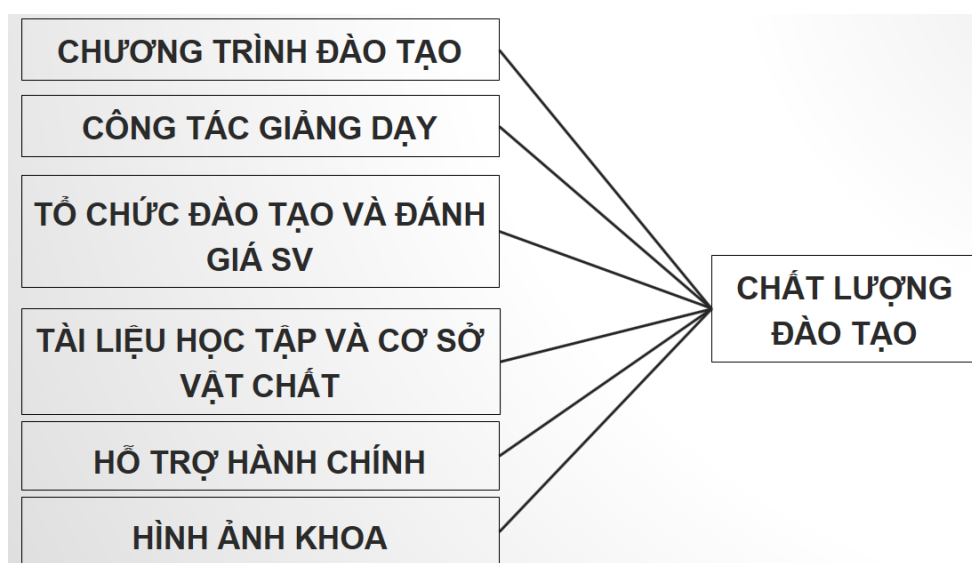
Bên cạnh đó, CTĐT được định kỳ rà soát/điều chỉnh, bổ sung và cập nhật ít nhất 2 năm 1 lần. Đồng thời, CTĐT khi được điều chỉnh có tham khảo các CTĐT tiên tiến trong nước hoặc quốc tế đảm bảo tính linh hoạt và tích hợp. Ví dụ CTĐT ngành LG-QLCCU được đối sánh với các CTĐT khác của những trường có cùng ngành đào tạo Trường Đại học Sư phạm kỹ thuật TP.HCM và Đại học ứng dụng Jamk, Hà Lan.

2.3. Thực trạng chất lượng đào tạo ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng qua phân tích số liệu khảo sát

2.3.1. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua khảo sát sinh viên đã và đang học ngành LG-QLCCU của trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu. Mục đích của khảo sát nhằm đánh giá sự hài lòng về CLĐT của ngành LG-QLCCU thông qua các yếu tố khác nhau liên quan đến quá trình đào tạo.

Đề lập bảng câu hỏi khảo sát, nhóm tác giả sử dụng mô hình nghiên cứu của G.V. Diamantis và VK Benos (2007) đã đề cập trong Chương 1, cụ thể như sau:



Hình 2.2. Mô hình nghiên cứu

(Nguồn: Tác giả xây dựng)

Sau khi thảo luận cùng các chuyên gia là các lãnh đạo các Khoa, bộ môn và giảng viên trong trường, nhóm tác giả đã hiệu chỉnh các câu hỏi khảo sát cho phù hợp với điều kiện thực tế của nhà trường và khả năng nhận thức của sinh viên. Các tiêu chí đánh giá CLĐT ngành LG-QLCCU được trình bày trong bảng dưới đây.

Bảng 2.1. Tiêu chí đánh giá CLĐT ngành LG-QLCCU

Tiêu chí	Câu hỏi khảo sát
Chương trình đào tạo	CTĐT ngành LG-QLCCU có mục tiêu rõ ràng
	Nội dung CTĐT phản ánh các mục tiêu của chương trình
	CTĐT có khối lượng môn học đại cương (cơ bản) hợp lý
	CTĐT có khối lượng môn học chuyên ngành hợp lý
	Các học phần trong CTĐT có sự gắn kết với nhau

Tiêu chí	Câu hỏi khảo sát
	CTĐT bao gồm những môn học cung cấp kỹ năng cơ bản và kỹ năng nghề nghiệp
	Nội dung CTĐT mang tính cập nhật
	Đề cương các học phần cung cấp đủ thông tin giúp sinh viên đạt được chuẩn đầu ra của học phần
	CTĐT giúp người học định hướng được nghề nghiệp của mình sau khi tốt nghiệp
Công tác giảng dạy	Hầu hết các giảng viên có kiến thức chuyên môn tốt
	Hầu hết các giảng viên cập nhật nội dung giảng dạy mới, phù hợp với thực tiễn
	Hầu hết các giảng viên có phương pháp sư phạm tốt
	Hầu hết các giảng viên đều nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ sinh viên
	Hầu hết các giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy
	Đại đa số giảng viên giảng dạy khoá học giúp sinh viên biết liên hệ giữa các vấn đề trong lý thuyết với thực tiễn
	Sinh viên được giảng viên cung cấp/giới thiệu đầy đủ các tài liệu học tập và tham khảo
Tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên	Kế hoạch học tập được thông báo kịp thời cho sinh viên

Tiêu chí	Câu hỏi khảo sát
	Kế hoạch học tập tạo thuận lợi cho sinh viên: lựa chọn môn học, lịch học, tự học, tự nghiên cứu và sinh hoạt
	Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên trong học tập
	Sử dụng đa dạng hóa các hình thức thi, kiểm tra đánh giá học phần
	Các kỳ thi, kiểm tra đánh giá đảm bảo tính nghiêm túc, khách quan
	Các tiêu chí đánh giá kết quả học tập được thiết kế rõ ràng, phù hợp
	Các quy định về đánh giá kết quả học tập của sinh viên (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) rõ ràng và được thông báo công khai tới sinh viên.
	Phương pháp đánh giá kết quả học tập đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và công bằng
	Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để sinh viên cải thiện việc học tập .
	Sinh viên tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập.
Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập	Thư viện Trường có đủ tài liệu tham khảo cho hầu hết các môn học

Tiêu chí	Câu hỏi khảo sát
	Không gian thư viện thoáng mát và yên tĩnh, thích hợp cho việc nghiên cứu, tự học của sinh viên
	Thời gian mở cửa của thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập của sinh viên
	Thủ tục đăng ký mượn và trả tài liệu nhanh chóng, thuận tiện
	Hệ thống thư viện điện tử phong phú, nhiều liên kết
	Phòng học, phòng thực hành, phòng thí nghiệm đáp ứng nhu cầu sinh viên
	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học đáp ứng nhu cầu của sinh viên
	Hệ thống máy tính, mạng internet, wifi của Trường đáp ứng nhu cầu của sinh viên
	Ánh sáng, âm thanh phòng học đảm bảo, chỗ ngồi thông thoáng
	Hệ thống máy điều hòa, quạt điện đảm bảo
	Phòng tập, sân tập, thiết bị thể dục thể chất, thể thao đáp ứng nhu cầu người học
Hỗ trợ hành chính	Cố vấn học tập (Giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập
	Khoa quan tâm tư vấn và hỗ trợ sinh viên trong quá trình học tập

Tiêu chí	Câu hỏi khảo sát
	Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ hoà nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu chính đáng của sinh viên
	Trường thường xuyên hỗ trợ các bạn sinh viên khó khăn: học phí, hỗ trợ vay vốn, học bổng cho sinh viên khó khăn có thành tích học tập tốt...
	Trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ của sinh viên
	Trường đáp ứng tốt nhu cầu thể dục, thể thao của sinh viên
	Trường đáp ứng tốt nhu cầu nội trú của sinh viên
	Các hoạt động Đoàn - Hội trong Trường thiết thực, có tác dụng tốt đối với sinh viên
Hình ảnh Khoa	Thị trường việc làm của ngành sôi động (có nhiều cơ hội nghề nghiệp cho sinh viên)
	Trường thường xuyên mở ngày hội việc làm, hướng nghiệp, giao lưu giữa sinh viên và nhà tuyển dụng.
	Khoa thường xuyên hướng dẫn sinh viên liên hệ với doanh nghiệp để thực tập, tổ chức các buổi tham quan thực tế.
	Khoa hướng dẫn, kết nối sinh viên tham gia các tổ chức, đơn vị liên quan đến ngành
	Khoa có mối liên hệ tốt với các doanh nghiệp trong ngành tại địa phương

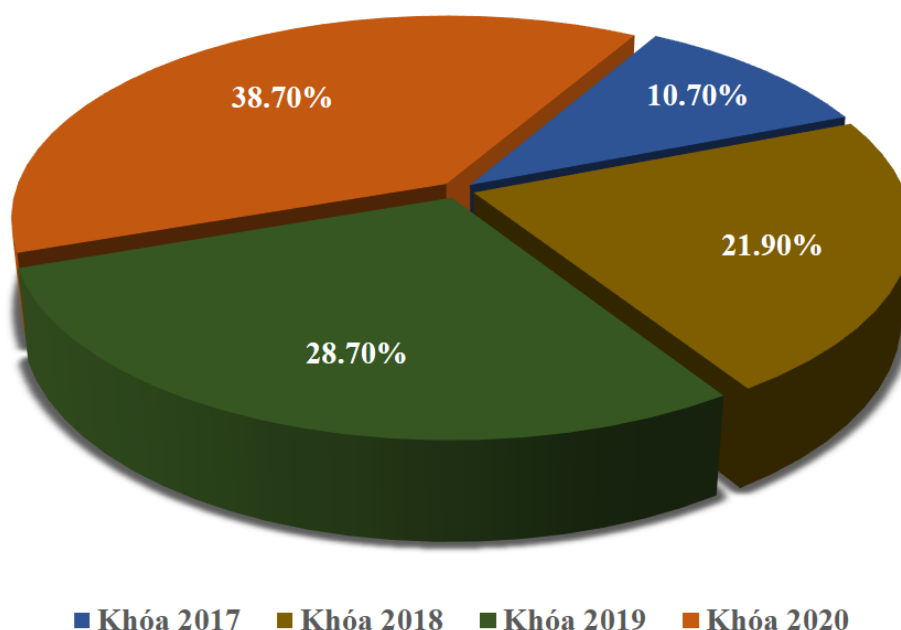
(Nguồn: Nhóm tác giả xây dựng)

Bảng khảo sát cụ thể được trình bày trong Phụ lục 1.

Các chỉ tiêu đo lường chủ yếu trên thang đo 5 điểm với: 1. Hoàn toàn không đồng ý; 2. Không đồng ý; 3. Bình thường; 4. Đồng ý; 5. Hoàn toàn đồng ý.

2.3.2. Mô tả nghiên cứu

Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu bắt đầu đào tạo LG-QLCCU từ năm 2012 với hình thức là chuyên ngành của ngành Quản trị kinh doanh, đến năm 2017 mới chính thức được mở ngành riêng. Bên cạnh đó, sinh viên tuyển sinh năm 2021 còn khá mới, chưa trải nghiệm nhiều trong quá trình học tập. Do đó, để có cái nhìn khách quan về đánh giá của sinh viên về CLĐT ngành LG-QLCCU, nhóm tác giả chỉ khảo sát sinh viên tuyển sinh từ năm 2017 đến năm 2021. Nhóm tác giả tiến hành khảo sát bằng cách gửi mẫu khảo sát qua email, zalo và facebook và phát trực tiếp cho sinh viên. Kết quả thu về 356 đánh giá hợp lệ. Cụ thể mẫu nghiên cứu như sau:



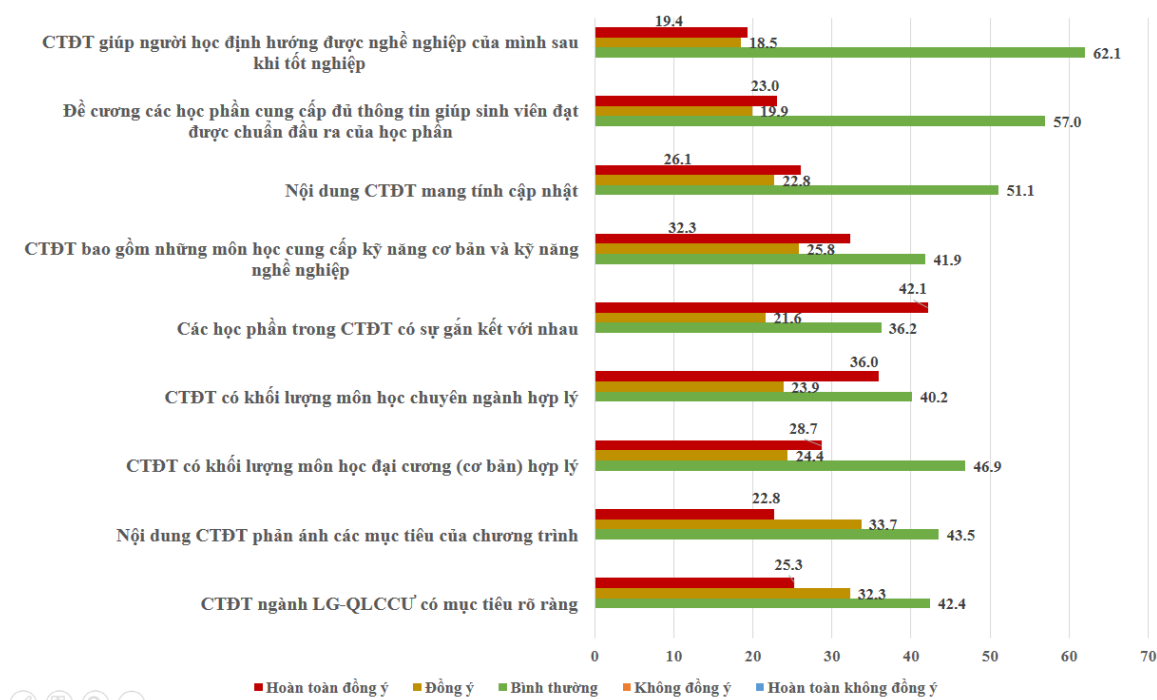
Hình 2.3. Mô tả mẫu nghiên cứu

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát)

Trong 356 sinh viên tham gia khảo sát có 38 sinh viên khóa 2017 (chiếm 10,7%); 78 sinh viên khóa 2018 (chiếm 21,9%); khóa 2019 và 2020 lần lượt là 102 sinh viên và 138 sinh viên (tương ứng với tỷ lệ 28,7% và 38,7%).

2.3.3. Phân tích kết quả khảo sát

a. Đánh giá về chương trình đào tạo



Hình 2.4. Đánh giá của sinh viên về CTĐT

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát)

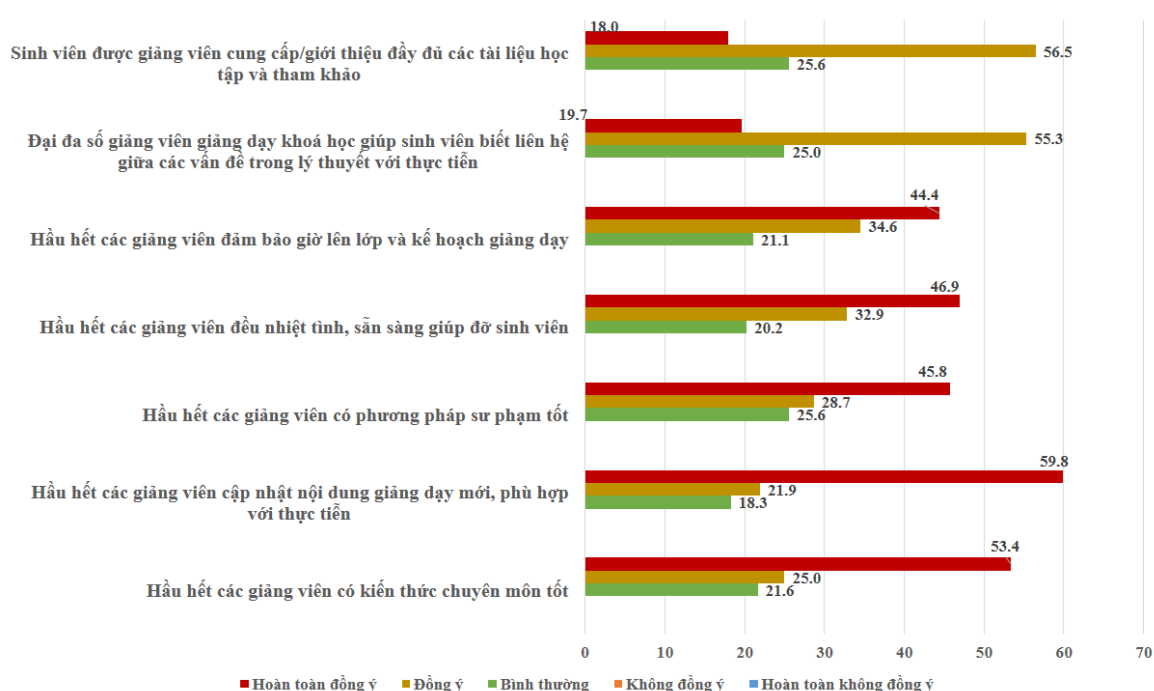
Đánh giá của sinh viên về CTĐT của ngành LG-QLCCU khá tốt, với điểm trung bình cho các câu hỏi khảo sát nằm trong khoảng 3,57 đến 4,06. Cụ thể như sau:

Tiêu chí “Các học phần trong chương trình đào tạo có sự gắn kết với nhau” được đánh giá cao nhất, với số người “Hoàn toàn đồng ý” là 150 người (chiếm 42,1%) và số người “Đồng ý” là 77 người (chiếm 21,6%). Sự liên kết chặt chẽ giữa các học phần trong CTĐT giúp người học nắm vững được hệ thống kiến thức chuyên ngành, nhận thấy rằng các kiến thức đó là một khối thống nhất không thể tách rời.

Tiêu chí “Chương trình đào tạo có khối lượng môn học chuyên ngành hợp lý” cũng được đánh giá khá tốt với điểm trung bình 3,96 với số sinh viên đánh giá mức

“Đồng ý” và “Hoàn toàn đồng ý” chiếm gần 60% tổng số sinh viên tham gia khảo sát. Việc xác định những kiến thức chuyên ngành cần thiết để đưa vào CTĐT là điều quan trọng vì liên quan đến khả năng ứng dụng vào thực tế của sinh viên sau khi tốt nghiệp. Điều này chứng tỏ CTĐT của ngành không bị dàn trải, mà có định hướng rõ ràng cho người học, hoàn thành mục tiêu của nhà trường là trở thành một trường đại học ứng dụng.

b. Đánh giá về công tác giảng dạy



Hình 2.5. Đánh giá của sinh viên về công tác giảng dạy

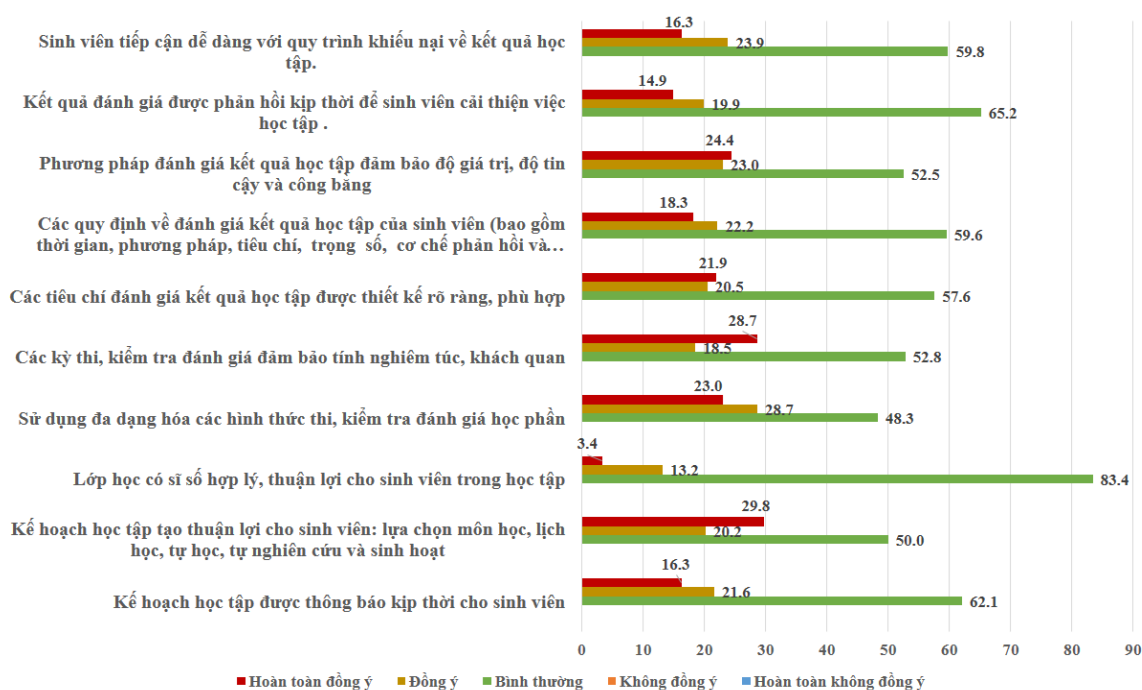
(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát)

Đánh giá của sinh viên ngành LG-QLCCU về tiêu chí công tác giảng dạy là rất tốt, với mức điểm trung bình nằm trong khoảng 3,92 – 4,42. Trong đó ý kiến “Hầu hết các giảng viên cập nhật nội dung giảng dạy mới, phù hợp với thực tiễn” được đánh giá cao nhất với gần 60% số sinh viên được khảo sát trả lời ở mức “Hoàn toàn đồng ý”, tương ứng với 213 người. Ngành LG-QLCCU là một trong những ngành thường xuyên phải cập nhật những thông tin mới nhất của thị trường trong nước và

thế giới, liên quan đến nhiều lĩnh vực, ngành nghề khác nhau. Ví dụ như việc áp dụng các mức thuế suất mới, hoặc các tập quán thương mại quốc tế mới,... đều ảnh hưởng đến nội dung giảng dạy. Điều này đòi hỏi giảng viên phải “đi trước”, bắt kịp những thông tin mới nhất của thực tiễn để đưa vào bài giảng, giúp cho quá trình dạy và học không rời xa thực tế. Sinh viên đánh giá cao điều này ở giảng viên của ngành đã chứng tỏ được sự ghi nhận cho những nỗ lực, công sức mà giảng viên đã bỏ ra.

Ý kiến “Hầu hết các giảng viên có kiến thức chuyên môn tốt” được đánh giá cao thứ hai trong tiêu chí về công tác giảng dạy với điểm trung bình là 4,32. Số người đánh giá ở mức “Đồng ý” là 89 người, chiếm 25% và ở mức “Hoàn toàn đồng ý” là 190 người, chiếm 53,4%. Như đã trình bày ở phần trước, trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu định hướng là một trường ứng dụng, do đó đội ngũ giảng viên cũng cần phải đáp ứng được những yêu cầu của công việc trong điều kiện thực tế. Hay nói cách khác, giảng viên của trường nói chung và giảng viên của ngành LG-QLCCU đều đã có những trải nghiệm thực tế liên quan đến nội dung, chương trình giảng dạy của mình. Bên cạnh những kiến thức chuyên môn, những yêu cầu về kỹ năng giảng dạy, truyền đạt kiến thức cũng được chú trọng nhằm đảm bảo việc truyền đạt kiến thức một cách tốt nhất cho sinh viên. Hầu hết giảng viên tại trường đều đã được tập huấn và có các chứng chỉ liên quan đến nghiệp vụ sư phạm, trình độ ngoại ngữ và tin học để đáp ứng được điều này.

c. Đánh giá về tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên



Hình 2.6. Đánh giá của sinh viên về tổ chức đào tạo và đánh giá

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát)

Đánh giá của sinh viên về tiêu chí tổ chức đào tạo và đánh giá học tập của ngành LG-QLCCU ở mức khá tốt khi các mức điểm đều ở trên mức 3, và điểm trung bình chung là 3,61. Trong đó, ý kiến “Kế hoạch học tập tạo thuận lợi cho sinh viên: lựa chọn môn học, lịch học, tự học, tự nghiên cứu và sinh hoạt” được đánh giá cao nhất với số điểm là 3,8 (với 50% số sinh viên được khảo sát trả lời ở mức “Đồng ý” và “Hoàn toàn đồng ý”). Chương trình học của nhà trường là 2 học kỳ/ năm và một học kỳ phụ nhằm tạo điều kiện cho những sinh viên muốn rút ngắn thời gian học tập. Kế hoạch học tập cũng như chương trình khung được công bố công khai ngay từ đầu nên tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên lên kế hoạch học tập, lựa chọn học phần phù hợp trong từng giai đoạn học tập của mình.

Tuy nhiên, ý kiến “Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên trong học tập” lại không được đánh giá cao với điểm trung bình thấp nhất trong tiêu chí là 3,2. Sở dĩ có sự đánh giá này là hiện nay, tùy thuộc vào cơ sở hạ tầng (tình trạng phòng học) và nhằm đảm bảo được chất lượng giảng dạy, nhà trường giới hạn số lượng sinh

viên có thể tham gia trong một lớp học (thông thường nằm trong khoảng 70-80 sinh viên/ lớp). Đối với một số học phần có quy định môn tiên quyết, môn điều kiện thì việc giới hạn này khá ổn. Tuy nhiên, đối với các học phần không có quy định môn tiên quyết, môn điều kiện thì thường gặp phải tình trạng sinh viên khóa sau đăng ký “học vượt”, dẫn đến tình trạng sinh viên học đúng tiến độ không kịp đăng ký, bị “hết chỗ”, từ đó ảnh hưởng đến tiến độ học tập của các em. Đây cũng là một trong những vấn đề mà ngành LG-QLCCU cần lưu ý để đưa ra giải pháp thích hợp, đảm bảo quyền lợi học tập cho tất cả sinh viên.

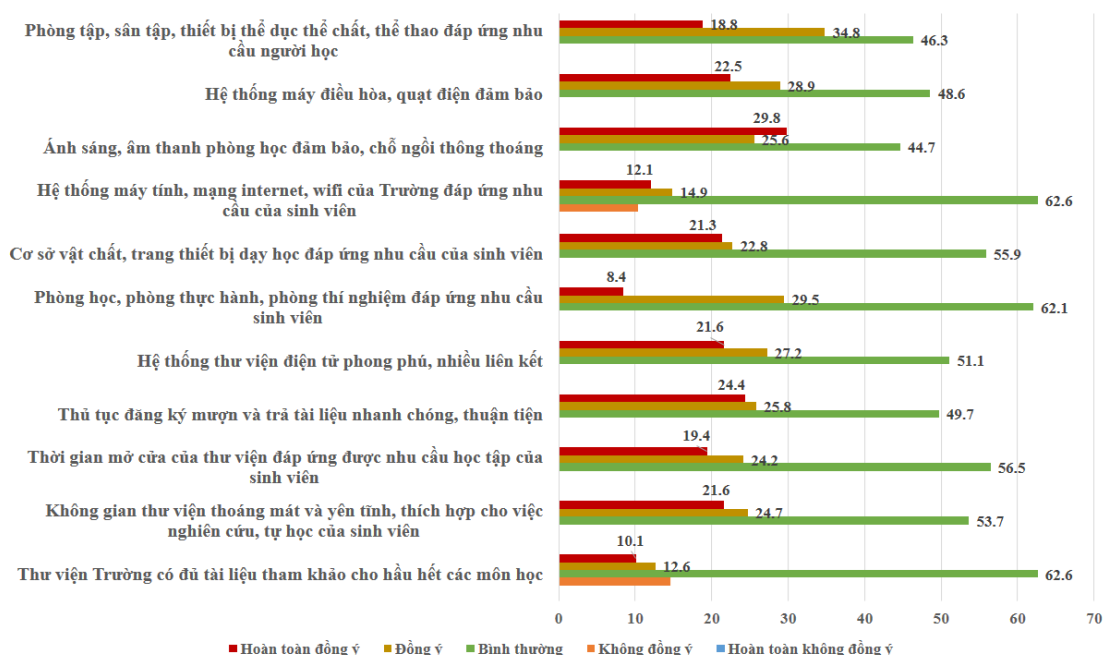
Kết quả đánh giá về các ý kiến liên quan đến vấn đề tổ chức kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của sinh viên tương đối đồng đều nhau, và nằm ở mức từ 3,5-3,76. Cách thức đánh giá quá trình học tập của sinh viên được công khai từ đầu khóa học và cố vấn học tập (CVHT) cũng như giảng viên giảng dạy trực tiếp nhắc lại đầu mỗi học kỳ. Bên cạnh đó, giảng viên cũng công bố trước cách tính điểm thưởng, điểm trừ cho những trường hợp cụ thể cũng như phương thức thi kết thúc học phần (tự luận, tiểu luận hoặc trắc nghiệm). Nhờ đó, sinh viên chủ động trong việc sắp xếp và lựa chọn phương pháp học tập phù hợp với từng học phần.

d. Đánh giá về tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập

Điểm đánh giá trung bình của sinh viên cho tiêu chí tài liệu và cơ sở vật chất là 3,61. Đây cũng là kết quả khá tốt. Tuy nhiên, khi xem xét kỹ nội dung các ý kiến thì có 2 ý kiến bị đánh giá thấp nhất đã có quan điểm “Không đồng ý” xuất hiện. Cụ thể như sau:

Đầu tiên là ý kiến “Thư viện Trường có đủ tài liệu tham khảo cho hầu hết các môn học” có điểm trung bình 3,18. Trong đó, 52 sinh viên được khảo sát đánh giá “Không đồng ý” (chiếm 14,6%) và 223 sinh viên đánh giá “Bình thường” (chiếm 62,6%). Đây cũng là một trong những trở ngại của ngành LG-QLCCU vì số đầu sách chuyên ngành, chuyên khảo thật sự không nhiều. Các tài liệu sẵn có trong nước còn hạn chế, lại khá lỗi thời, không mang được tính cập nhật so với thực tiễn. Những học phần cần có sự cập nhật như Nghiệp vụ ngoại thương, Nghiệp vụ hải quan,... chưa đưa được nhiều tài liệu mới cho sinh viên, gây khó khăn cho sinh viên trong quá trình

tự học tập, tự nghiên cứu. Trong khi đó, những tài liệu nước ngoài tuy có phong phú hơn nhưng cũng là trở ngại đối với những sinh viên còn hạn chế về khả năng ngoại ngữ.

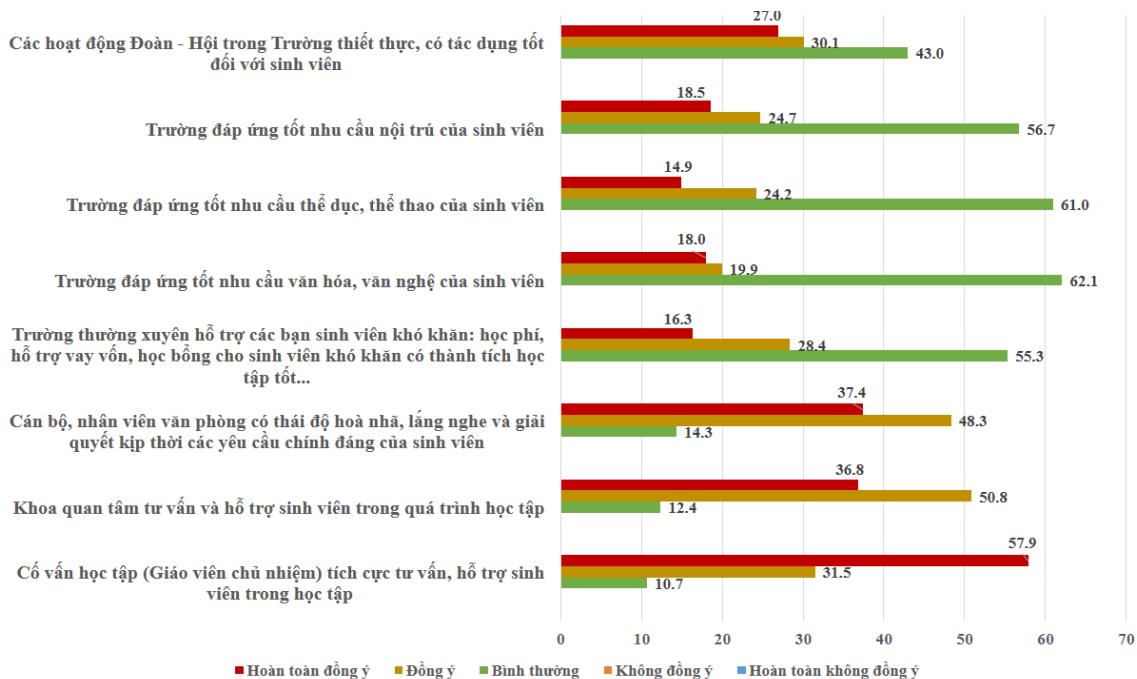


Hình 2.7. Đánh giá của sinh viên về tài liệu và cơ sở vật chất

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát)

Tiếp theo là ý kiến “Hệ thống máy tính, mạng internet, wifi của Trường đáp ứng nhu cầu của sinh viên” được cho điểm trung bình là 3,29 với 37/356 sinh viên đánh giá “Không đồng ý”. Sở dĩ có kết quả này là do mặc dù trường có trang bị wifi miễn phí cho sinh viên nhưng chất lượng đường truyền không ổn định, sinh viên thường than phiền về khả năng truy cập của hệ thống wifi nhà trường. Bên cạnh đó sinh viên cũng nhiều lần phàn nàn về hệ thống máy tính của trường do thường xuyên hư hỏng, ảnh hưởng đến quá trình học tập và thi cử của sinh viên, đặc biệt là đối với các học phần về tin học.

e. Đánh giá về hỗ trợ hành chính



Hình 2.8. Đánh giá của sinh viên về hỗ trợ hành chính

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát)

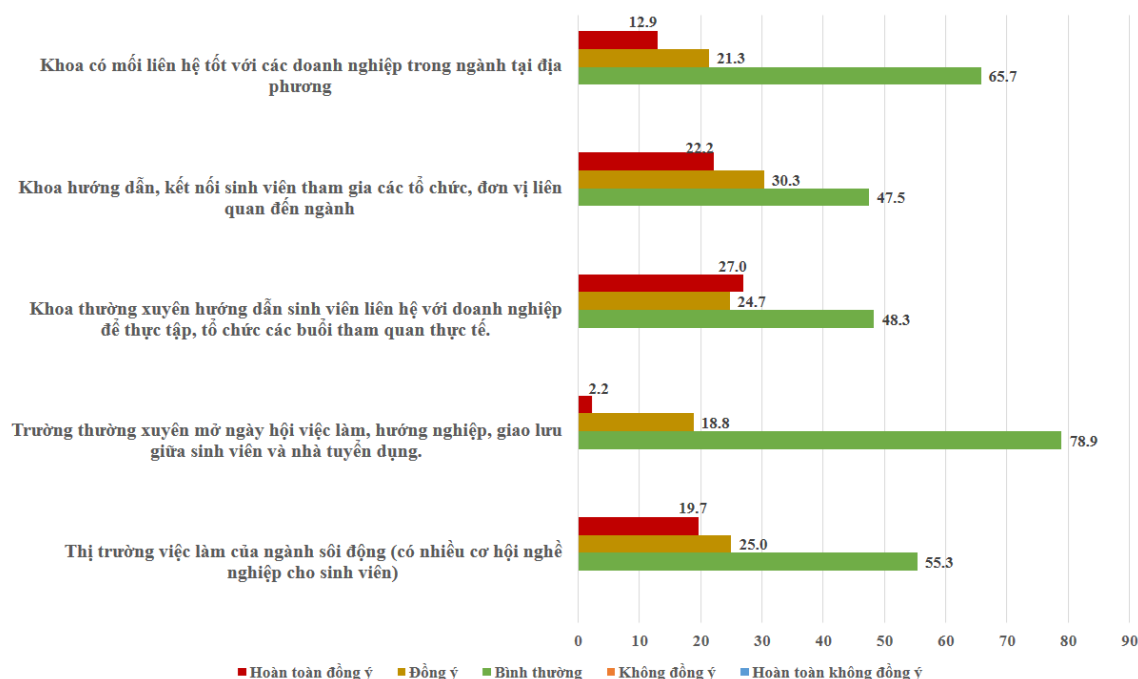
Kết quả đánh giá của sinh viên tiêu chí hỗ trợ hành chính rất tốt, với điểm trung bình chung là 3,89. Trong đó ý kiến “Cố vấn học tập (Giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập” được đánh giá rất cao là 4,47 (với gần 90% số sinh viên tham gia khảo sát đánh giá ở mức “Đồng ý” và “Hoàn toàn đồng ý”). Đây cũng là kết quả cao nhất trong tất cả các ý kiến được khảo sát ở tất cả các tiêu chí. Có thể nói việc đảm nhiệm vai trò CVHT là thử thách không nhỏ đối với giảng viên của trường nói chung và giảng viên ngành LG-QLCCU nói riêng. Đặc biệt là đối với sinh viên năm đầu học tại trường. Những thắc mắc liên quan đến quá trình học tập như các quy định về học tập, phương pháp học tập và kiểm tra đánh giá, và cả những vấn đề “bên lề” như ký túc xá, đăng ký học phần, thậm chí là tìm phòng học,... đều cần có sự hỗ trợ của CVHT. Có thể nói, CVHT của ngành đã làm tốt vai trò của mình trong khi vẫn cố gắng hoàn thành các nhiệm vụ chuyên môn khác của mình.

Ý kiến “Khoa quan tâm tư vấn và hỗ trợ sinh viên trong quá trình học tập” và “Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ hoà nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời

các yêu cầu chính đáng của sinh viên” được sinh viên đánh giá tương đồng nhau với điểm số trung bình lần lượt là 4,24 và 4,23. Như đã trình bày ở trên, ngoài Khoa, bộ môn ra thì đầu mối hỗ trợ sinh viên còn có Trung tâm trải nghiệm và việc làm sinh viên. Tuy nhiên, trong quá trình học tập, sinh viên cũng phải gặp gỡ, tiếp xúc với cán bộ, nhân viên của các phòng ban khác như Phòng Đào tạo, Phòng Tài chính kế toán,... Với tinh thần tôn trọng, xem sinh viên như là một “khách hàng”, cố gắng hỗ trợ giải quyết các vấn đề của sinh viên, cán bộ, nhân viên tại các phòng ban, bộ phận đã làm tốt nhiệm vụ của mình.

Ý kiến “Các hoạt động Đoàn - Hội trong Trường thiết thực, có tác dụng tốt đối với sinh viên” cũng được sinh viên đánh giá cao với điểm trung bình là 3,84. Như đã trình bày ở phần trên, hiện nay trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu có nhiều CLB-Đ-N giúp sinh viên thể hiện được sở thích cũng như năng lực cá nhân của mình. Ngoài các CLB-Đ-N chung của trường, sinh viên ngành LG-QLCCU còn có CLB học thuật riêng của ngành là CLB Logistics (BVU Logistics Club – BLC). Đây là nơi để sinh viên tham gia thêm các hoạt động nghiên cứu, học thuật và giao lưu. Nhiều sinh viên của CLB đã tham gia các cuộc thi Tài năng logistics trẻ giữa các trường đại học trong nước và đạt được những kết quả khích lệ. Đặc biệt tháng 1/2022 vừa qua, BLC đã tham gia Mạng lưới CLB Logistics sinh viên Việt Nam, là là tổ chức trực thuộc Hiệp hội Phát triển nhân lực Logistics Việt Nam (VALOMA), bao gồm các CLB về Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng trên toàn lãnh thổ Việt Nam, được thành lập với mục tiêu tạo ra một môi trường giao lưu thân thiện giữa sinh viên các CLB Logistics, cùng nhau hợp tác và phát triển nhằm nâng cao năng lực và chuyên môn của nguồn nhân lực ngành Logistics. Đây thật sự là một “sân chơi” lớn, đem lại nhiều cơ hội kết nối cho sinh viên của ngành trong quá trình giao lưu với sinh viên các trường cũng như tăng cường cơ hội tìm việc nhờ việc tiếp cận sớm với các doanh nghiệp, đơn vị sau khi tốt nghiệp.

f. Đánh giá về hình ảnh khoa



Hình 2.9. Đánh giá của sinh viên về hình ảnh khoa

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát)

Đánh giá của sinh viên về tiêu chí hình ảnh khoa nằm ở mức khá tốt, với điểm trung bình là 3,58. Trong đó, ý kiến “Khoa thường xuyên hướng dẫn sinh viên liên hệ với doanh nghiệp để thực tập, tổ chức các buổi tham quan thực tế” được đánh giá cao nhất với điểm trung bình là 3,79. Trên thực tế, trong quá trình học tập, sinh viên được Khoa và ngành tổ chức cho các buổi tham quan, kiến tập tại các doanh nghiệp trong địa bàn Tỉnh BRVT như Cảng quốc tế Cái mép (CMIT), Cảng tổng hợp Thị Vải, nhà máy đạm Phú Mỹ,... từ những học kỳ đầu tiên của khóa học. Điều này giúp sinh viên sớm tiếp cận và hình dung được tính chất nghề nghiệp sau này của mình. Bên cạnh đó, trong các năm học, sinh viên được tạo điều kiện tham gia các khóa đào tạo nghiệp vụ ngắn hạn, gắn liền với thực tế tại Công ty Tân Cảng – STC. Theo chia sẻ của sinh viên, những khóa học này giúp các em hệ thống hóa được kiến thức cũng như rèn luyện thêm được nhiều kỹ năng nghề nghiệp trong tương lai cho mình.

Ý kiến “Trường thường xuyên mở ngày hội việc làm, hướng nghiệp, giao lưu giữa sinh viên và nhà tuyển dụng” có điểm đánh giá trung bình thấp nhất là 3,23.

Nguyên nhân chính là do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, việc phải chấp hành các quy định về giãn cách và không tập trung đông người khiến cho chương trình “Ngày hội việc làm” không được tổ chức trong 2 năm 2020 và 2021. Tuy nhiên, đối với sinh viên ngành LG-QLCCU thì ngoài kênh “Ngày hội việc làm” ra thì vẫn còn các kênh kết nối giữa sinh viên với doanh nghiệp khác nữa, đó chính là Hiệp hội VALOMA, các chương trình tuyển dụng thực tập sinh của các doanh nghiệp, và thậm chí là qua việc duy trì quan hệ với những cựu sinh viên của ngành đang làm việc cho các doanh nghiệp cảng biển, doanh nghiệp giao nhận vận tải,... Nhờ đó mà ý kiến “Khoa hướng dẫn, kết nối sinh viên tham gia các tổ chức, đơn vị liên quan đến ngành” cũng được đánh giá khá cao với 3,75 điểm.

2.4. Đánh giá chung về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng tại trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu

2.4.1. Kết quả đạt được

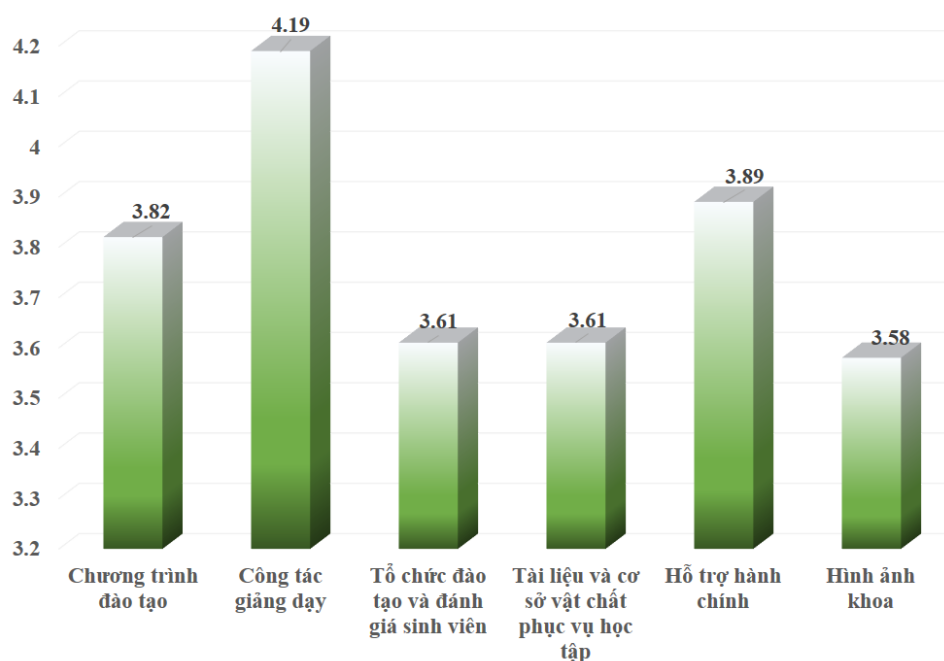
Từ việc phân tích các số liệu thứ cấp và căn cứ vào kết quả khảo sát, có thể thấy CLĐT ngành LG-QLCCU tại trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu đã đạt được một số kết quả sau (Hình 2.9).

Thứ nhất, các tiêu chí được đưa ra khảo sát đều được đánh giá từ mức khá tốt đến rất tốt, và điểm trung bình chung cho các tiêu chí đều trên 3. Điều đó chứng tỏ sinh viên khá hài lòng với CLĐT của ngành. Tuy nhiên 3 tiêu chí có điểm trung bình đánh giá thấp hơn chung bình chung 3,78 là Tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên, Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập và cuối cùng là Hình ảnh Khoa

Thứ hai, trong các tiêu chí được đưa ra khảo sát thì tiêu chí liên quan đến công tác giảng dạy, mà chủ yếu là liên quan đến giảng viên, được sinh viên đánh giá rất cao.

Thứ ba, các hoạt động liên quan đến thủ tục hành chính trong suốt quá trình học tập của sinh viên được thực hiện tốt, hỗ trợ cho sinh viên hoàn thành chương trình học của mình.

Thứ tư, là CTĐT của ngành đáp ứng được nhu cầu của sinh viên trong việc cung cấp các kiến thức nền tảng chuyên ngành kết hợp với việc cập nhật những nội dung mới nhất của ngành nghề trong thực tiễn.



Hình 2.10. Đánh giá chung về CLĐT ngành LG-QLCCU

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát)

2.4.2. Những hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được đã nêu, công tác đào tạo của ngành LG-QLCCU vẫn còn một số hạn chế sau:

Một là, hệ thống tài liệu tham khảo chuyên ngành chưa nhiều, sinh viên còn gặp nhiều khó khăn trong quá trình tự học, tự nghiên cứu.

Hai là, hệ thống kết wifi của trường còn yếu và thiếu ổn định.

Ba là, giảng viên của ngành tuy có chuyên môn tốt và nhiệt tình trong việc giảng dạy, hướng dẫn sinh viên nhưng khối lượng công việc tương đối nhiều nên cũng chưa thể quán xuyến và xử lý nhanh chóng, kịp thời những thắc mắc của sinh viên.

Bốn là, mặc dù kết nối giữa Khoa và các doanh nghiệp trong ngành khá tốt nhưng còn giới hạn trong phạm vi Tỉnh BRVT, chưa mở rộng ra các địa phương khác.

Bên cạnh những hạn chế có được từ kết quả khảo sát sinh viên, với tư cách là những giảng viên LG-QLCCU, nhóm tác giả cũng nhận thấy công tác đào tạo tại BVU còn một số tồn tại, cụ thể như sau:

Thứ nhất, hệ thống cơ sở vật chất phục vụ cho công tác giảng dạy còn hạn chế, ví dụ như hệ thống âm thanh, máy chiếu thường hư hỏng; hệ thống máy lạnh, quạt trong phòng học không được bố trí hợp lý, không đảm bảo được yêu cầu về môi trường không khí trong phòng học. Ngoài ra, sự bố trí giữa bảng viết và màn hình trình chiếu không hợp lý, khiến giảng viên không thể sử dụng được song song 2 phương tiện dạy học này.

Thứ hai, do tác động của dịch Covid-19 mà hoạt động đưa SV đi tham quan thực tế tại doanh nghiệp bị ngưng trệ và đến nay vẫn chưa khởi động lại được, do đó làm ảnh hưởng đến khả năng tiếp thu kinh nghiệm ở môi trường làm việc thực tế của SV.

Thứ ba, CTĐT hiện nay của ngành có quá nhiều học phần về tiếng Anh giao tiếp, chưa chú trọng tiếng Anh chuyên ngành.

Thứ tư, công tác đánh giá kết quả rèn luyện của sinh viên qua các học kỳ chưa thực sự chính xác và khách quan.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Thông qua việc thu thập và phân tích dữ liệu khảo sát, nhóm tác giả đã đánh giá thực trạng CLĐT ngành LG-QLCCU tại trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu qua các tiêu chí chính như chương trình đào tạo, công tác giảng dạy, hình ảnh khoa... Đồng thời, nhóm tác giả cũng đã đưa ra nhận xét chung về những kết quả cũng như hạn chế trong công tác đào tạo ngành LG-QLCCU tại trường.

Việc đánh giá thực trạng CLĐT ngành LG-QLCCU tại trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu trong chương 2 sẽ làm cơ sở cho chương 3 đề xuất giải pháp nâng cao CLĐT ngành LG-QLCCU tại trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu.

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGÀNH LOGISTICS VÀ QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÀ RỊA – VŨNG TÀU

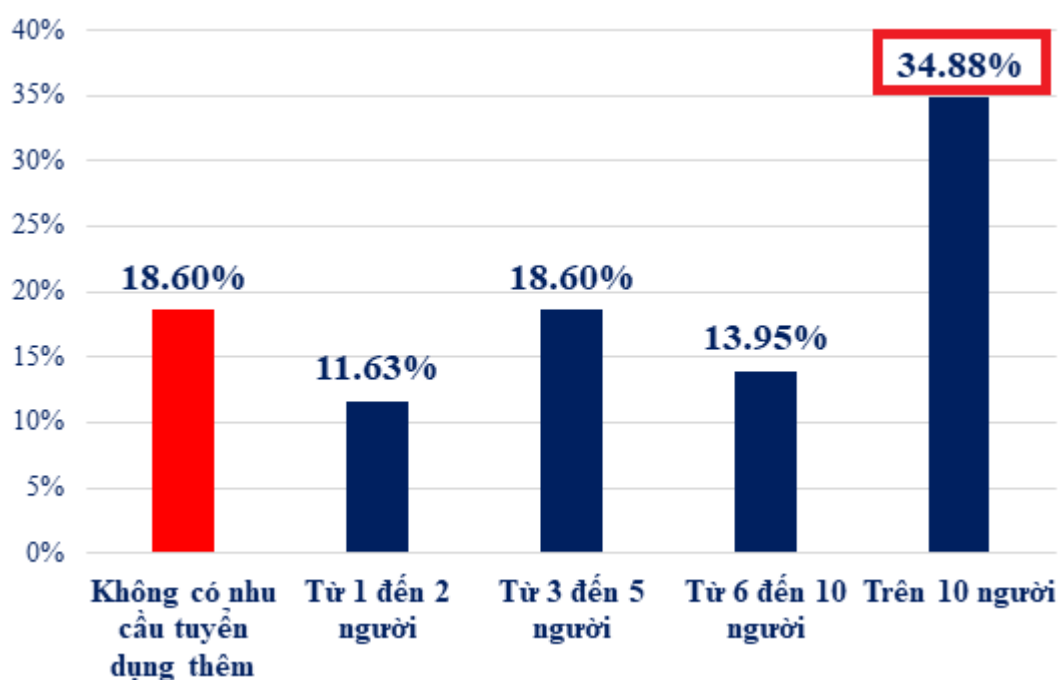
3.1. Định hướng phát triển ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng tại Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu

3.1.1. Nhu cầu về nguồn nhân lực logistics Việt Nam trong giai đoạn hiện nay

Theo Hiệp hội doanh nghiệp logistics, Việt Nam hiện có khoảng 30.000 doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics, trong đó, khoảng 4.000 doanh nghiệp tham gia vận chuyển hàng hóa nội địa và quốc tế. Các doanh nghiệp logistics đều có quy mô vừa và nhỏ với 89% là doanh nghiệp Việt Nam, 10% doanh nghiệp liên doanh và 1% là doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài. Với doanh thu 40 tỷ USD/năm, chiếm 21-25% GDP, logistics đang trở thành một trong những lĩnh vực mũi nhọn, thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

Với quy mô và tốc độ phát triển trên, mỗi năm, ngành Logistic cần tới 20.000 nhân lực logistics được đào tạo bài bản, có chất lượng, đây là cơ hội rất lớn cho sinh viên ngành Logistics. Khảo sát cho thấy, một nhân viên ngành Logistic ra trường thường được nhận lương khởi điểm khoảng 6 triệu đồng/tháng, đối với vị trí quản lý có thể có thu nhập lên đến vài nghìn USD/tháng.

Theo khảo sát của Hiệp hội DN dịch vụ logistics Việt Nam (VLA) và Viện Nghiên cứu và phát triển logistics Việt Nam (VLI) vào năm 2021 về nhu cầu nguồn nhân lực logistics tại Việt Nam hiện nay, thì dù đang chịu ảnh hưởng nặng nề của đại dịch Covid-19 nhưng nhu cầu tuyển dụng của các công ty logistics hiện nay vẫn khá cao. Đặc biệt có tới gần 35% số doanh nghiệp được khảo sát trả lời rằng họ cần tuyển dụng thêm trên 10 nhân sự trong 01 năm tới (Hình 3.1).



Hình 3.1. Nhu cầu tuyển dụng nhân lực logistics trong 01 năm tới

(Nguồn: Khảo sát của Hiệp hội DN dịch vụ logistics Việt Nam (VLA) và Viện Nghiên cứu và phát triển logistics Việt Nam (VLI), 2021)

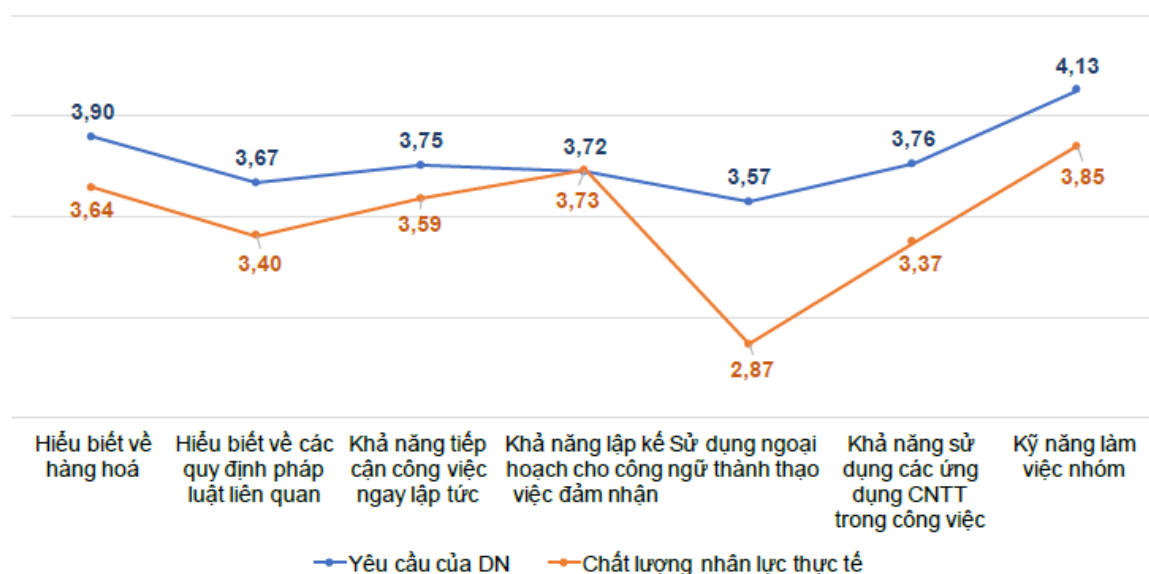
Như vậy có thể thấy hiện nay, nhu cầu về nguồn nhân lực logistics trong thị trường lao động tại Việt Nam vẫn rất cao, do đó vấn đề hiện nay là các cơ sở đào tạo, giáo dục cần cung cấp nguồn nhân lực logistics đảm bảo chất lượng cho thị trường lao động.

3.1.2. Thực trạng nguồn nhân lực logistics Việt Nam trong giai đoạn hiện nay

Theo Báo cáo Logistics Việt Nam 2021 của Bộ Công thương, khi được đề nghị đánh giá về chất lượng nhân lực logistics so với yêu cầu của doanh nghiệp, câu trả lời của các doanh nghiệp phản ánh một thực tế không khả quan về chất lượng của tất cả các loại hình nhân lực logistics tại Việt Nam hiện nay. Trong các Hình 3.2, 3.3, 3.4, có thể dễ dàng nhận thấy đồ thị phản ánh chất lượng của các loại hình nhân lực logistics trên thực tế đều thấp hơn so với đồ thị phản ánh yêu cầu của doanh nghiệp. Điều này đồng nghĩa là chất lượng nhân lực logistics hiện nay chưa đáp ứng được yêu cầu và đòi hỏi của doanh nghiệp.

Cụ thể, thực trạng chất lượng các loại hình nhân lực logistics như sau:

Đối với nhân viên kỹ thuật - nghiệp vụ hiện trường (Hình 3.1), tiêu chí bị đánh giá thấp nhất so với yêu cầu của doanh nghiệp là khả năng sử dụng thành thạo ngoại ngữ với số điểm là 2,87 (trên thang điểm 5), trong khi kỳ vọng của doanh nghiệp là 3,57 điểm. Tiếp theo đó là khả năng sử dụng các ứng dụng CNTT trong công việc của nhóm nhân lực này chỉ đạt mức 3,37 trong khi yêu cầu của doanh nghiệp là 3,76. Yêu cầu về khả năng làm việc nhóm đối với loại hình nhân sự này được doanh nghiệp đặt ra cao nhất trong tất cả các tiêu chí với mức 4,13 điểm nhưng thực tế kỹ năng này của nhân viên kỹ thuật - nghiệp vụ hiện trường chỉ được đánh giá 3,85 điểm. Các yêu cầu về hiểu biết hàng hoá, khả năng tiếp cận công việc ngay lập tức và hiểu biết các quy định pháp luật liên quan cũng không đáp ứng được kỳ vọng của doanh nghiệp với lần lượt 3,64; 3,59 và 3,4 điểm. Chỉ duy nhất yêu cầu về khả năng lập kế hoạch cho công việc đang đảm nhận của loại hình nhân lực này là đúng như kỳ vọng của doanh nghiệp với 3,73 điểm.



Hình 3.2. Đánh giá về chất lượng nhân viên kỹ thuật - nghiệp vụ hiện trường so với yêu cầu của doanh nghiệp

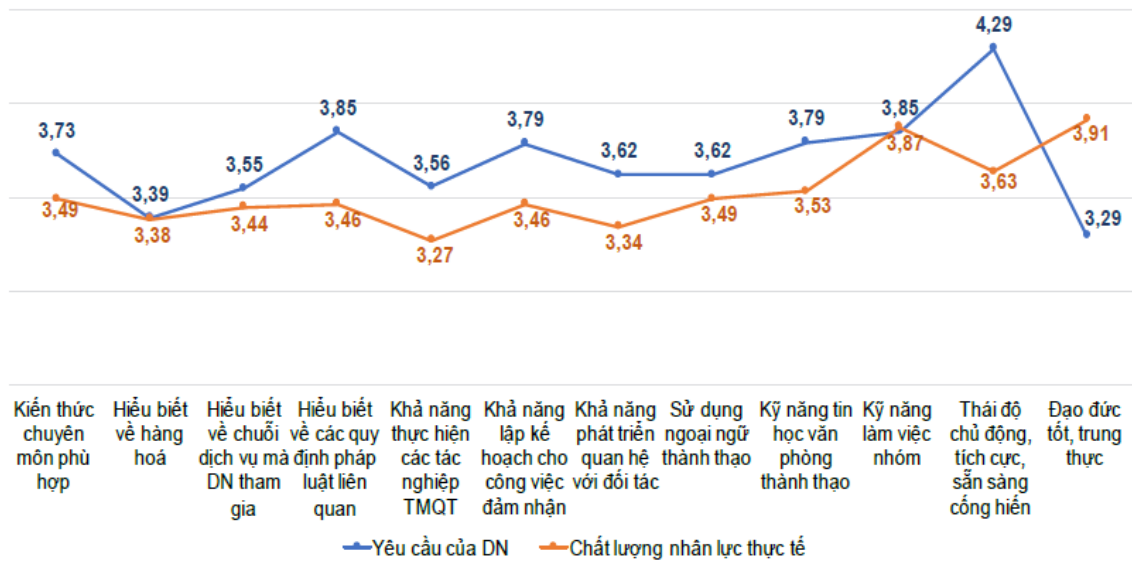
(Nguồn: Báo cáo logistics Việt Nam, 2021)

Đánh giá về chất lượng nhân lực logistics hành chính - văn phòng, kết quả khảo sát cho thấy chất lượng nhân lực thực tế vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu của doanh

nghiệp, bởi phần lớn các tiêu chí đều bị đánh giá thấp hơn so với kỳ vọng (Hình 3.3). Trong đó, các tiêu chí về khả năng thực hiện các tác nghiệp thương mại quốc tế, khả năng phát triển quan hệ với đối tác và hiểu biết về hàng hoá bị đánh giá thấp nhất với lần lượt là 3,27; 3,34 và 3,38 điểm. Tuy nhiên, tiêu chí về thái độ làm việc, sự hiểu biết về các quy định pháp luật liên quan và khả năng lập kế hoạch cho công việc của nhân viên hành chính - văn phòng mới là những tiêu chí bị doanh nghiệp đánh giá thấp hơn nhiều so với kỳ vọng với lần lượt số điểm là 3,63 và 3,46, trong khi yêu cầu của doanh nghiệp tương ứng là 4,29 và 3,85. Đặc biệt, dữ liệu khảo sát còn cho thấy rằng, các doanh nghiệp không hài lòng về thái độ của nhân viên hành chính - văn phòng (sự chủ động tích cực trong công việc, tinh thần sẵn sàng cống hiến cho doanh nghiệp) so với mong muốn của họ khi khoảng cách giữa đánh giá thực tế và kỳ vọng mà doanh nghiệp là rất lớn. Các tiêu chí sự hiểu biết về chuỗi dịch vụ của doanh nghiệp, kiến thức chuyên môn, khả năng sử dụng ngoại ngữ, kỹ năng tin học văn phòng mặc dù bị doanh nghiệp đánh giá với mức thấp hơn so với yêu cầu nhưng mức độ chênh lệch giữa chất lượng nhân lực thực tế của những tiêu chí này không quá lớn so với yêu cầu của doanh nghiệp. Riêng 2 tiêu chí về đạo đức và kỹ năng làm việc nhóm của nhân viên hành chính - văn phòng được doanh nghiệp đánh giá cao hơn so với yêu cầu với mức điểm tương ứng là 3,91 và 3,87; trong khi yêu cầu chỉ là 3,29 và 3,85 điểm.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy, yêu cầu của doanh nghiệp đối với nhân sự điều phối giám sát và nhân sự quản lý điều hành là rất cao ở hầu hết các tiêu chí với thang điểm chủ yếu từ 4,0 trên thang điểm 5,0 trở lên. Tuy nhiên, chất lượng nhân lực điều phối giám sát và quản lý điều hành đều không đáp ứng được yêu cầu hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Trong đó, các tiêu chí về khả năng sử dụng đa ngôn ngữ (3,22 điểm) và năng lực lãnh đạo điều hành (gồm: Năng lực quản l.; Khả năng lập kế hoạch chiến lược, thiết kế và phát triển hệ thống cùng đạt 3,63 điểm và Kỹ năng giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp 3,75 điểm) đều có khoảng cách rất lớn giữa thực tế đáp ứng của nhân sự với yêu cầu của doanh nghiệp (Hình 3.4). Thái độ làm việc chủ động tích cực và tinh thần cống hiến (3,96 điểm); Khả năng phát triển quan hệ

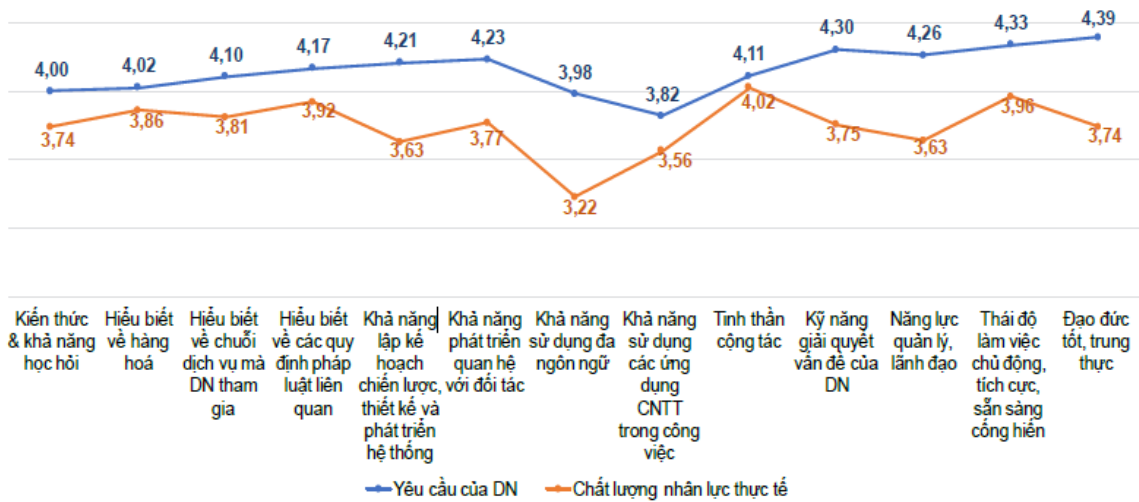
với đối tác (3,77 điểm); Kiến thức và khả năng học hỏi (3,74 điểm) cũng là những vấn đề mà nhân lực logistics ở cấp điều phối giám sát và cấp quản lý điều hành cần cải thiện nhiều để đáp ứng được yêu cầu quản lý công việc tại các doanh nghiệp logistics hiện nay.



Hình 3.3. Đánh giá về chất lượng nhân viên hành chính - văn phòng so với yêu cầu của doanh nghiệp

(Nguồn: Báo cáo logistics Việt Nam, 2021)

Các tiêu chí khác đánh giá nhân lực logistics cấp điều phối giám sát và quản lý điều hành như: Tinh thần cộng tác (4,02 điểm); Hiểu biết về các quy định pháp luật (3,92); Hiểu biết về hàng hoá (3,86); Hiểu biết về chuỗi dịch vụ mà doanh nghiệp tham gia (3,81); Kiến thức và khả năng học hỏi (3,74) dù thấp hơn so với yêu cầu của doanh nghiệp nhưng mức chênh lệch không quá lớn, chỉ từ 0,16 đến 0,28 điểm nên đáp ứng được phần nào yêu cầu của doanh nghiệp.



Hình 3.4. Đánh giá về chất lượng nhân sự Điều phối - Giám sát và nhân sự Quản lý - Điều hành so với yêu cầu của doanh nghiệp

(Nguồn: Báo cáo logistics Việt Nam, 2021)

Như vậy có thể thấy mặc dù nhu cầu về nguồn nhân lực logistics Việt Nam hiện nay rất cao, nhưng năng lực của nguồn nhân lực hiện có lại chưa đáp ứng được nhu cầu của thị trường. Do đó, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực logistics hiện nay là yêu cầu cấp thiết, đòi hỏi các đơn vị đào tạo, trong đó có BVU, cần thực hiện các giải pháp nhằm hoàn thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ đào tạo của mình.

3.1.3. Định hướng phát triển ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng của Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu

Nhận thức được tiềm năng về ngành LG-QLCCU của Tỉnh nhà, BVU đã từng bước xây dựng và phát triển việc đào tạo ngành LG-QLCCU. Năm 2012, BVU đã hợp tác với Viện Nghiên cứu và phát triển logistics Việt Nam để mở chuyên ngành LG-QLCCU thuộc ngành Quản trị kinh doanh của Trường. Năm 2017 BVU đã ký thỏa thuận Hợp tác đào tạo và chuyển giao công nghệ về Logistics với 16 trường Đại học, Viện Nghiên cứu, các cơ sở đào tạo Logistics trong cả nước tại Diễn đàn Logistics Việt Nam tổ chức tại Hà Nội. Chính trong năm 2017, BVU là một trong những trường Đại học đầu tiên tại Việt Nam được Bộ Giáo dục và Đào tạo cho phép mở LG-QLCCU bậc đại học chính quy. Ngày 01/01/2022 BVU chính thức thành lập Khoa Kinh tế biển – Logistics và xác định đây là khoa chủ lực của Trường. Điều đó

cho thấy việc phát triển ngành LG-QLCCU nói riêng và ngành Kinh tế biển nói chung luôn nằm trong chiến lược phát triển hàng đầu của BVU.

Với tầm nhìn chiến lược như trên, BVU luôn chú trọng việc phát triển quy mô đào tạo cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của mình. Qua kết quả phân tích thực trạng chất lượng đào tạo ngành LG-QLCCU cũng như thực trạng về chất lượng nguồn nhân lực logistics hiện nay, có thể thấy quá trình đào tạo của BVU không chỉ làm hài lòng người học (sinh viên) mà còn cần đảm bảo cho việc đáp ứng được yêu cầu của các nhà tuyển dụng, các doanh nghiệp và người sử dụng lao động sau này. Do đó, một số giải pháp mà nhóm tác giả đưa ra nhằm nâng cao CLĐT ngành LG-QLCCU tại BVU bao gồm nhóm giải pháp liên quan đến người học và nhóm giải pháp liên quan đến thị trường lao động. Các giải pháp cụ thể sẽ được trình bày ở phần tiếp theo.

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng tại Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu

3.2.1. Nhóm giải pháp liên quan đến người học

Để xây dựng giải pháp cho nhóm này, nhóm tác giả căn cứ vào kết quả phân tích thực trạng CLĐT ngành LG-QLCCU trong Chương 2, cụ thể hơn là những hạn chế còn tồn tại.

a. Giải pháp về tài liệu tham khảo và giảng dạy

Như đã trình bày ở chương 2, hiện nay một trong những hạn chế của ngành LG-QLCCU chính là nguồn tài liệu học tập cho sinh viên còn khá hạn chế. Những sách, giáo trình được xuất bản có thời gian biên soạn khá lâu, chưa cập nhật được tình hình của ngành trong thời điểm hiện tại. Hiện nay hệ thống thư viện của BVU đã có một số đầu sách về cơ sở lý thuyết liên quan đến ngành LG-QLCCU nhưng chưa nhiều. Ngoài ra, mặc dù đã có hệ thống thư viện điện tử, kết nối được với nhiều trang thư viện điện tử có uy tín khác nhau trên thế giới nhưng nhìn chung sinh viên vẫn còn gặp khó khăn khi tiếp cận những nguồn tài liệu này do hạn chế về mặt ngoại ngữ

(tiếng Anh) và vẫn có những sự khác biệt nhất định giữa logistics Việt Nam và thế giới. Bên cạnh những tài liệu mà sinh viên có được thông qua hướng dẫn của giảng viên, từ thư viện thì hiện nay, sinh viên có thể tham khảo được từ các trang web của các cá nhân đã và đang làm việc trong lĩnh vực logistics chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm làm việc thực tế của mình. Tuy nhiên, không phải sinh viên nào cũng có thể hiểu thấu đáo những tình huống thực tế mà mình đọc được, và cũng không phải chia sẻ nào cũng chính xác. Nếu không có kỹ năng phân tích và chất lọc thông tin thì có thể những nguồn tài liệu này có thể trở nên “độc hại” cho sinh viên khi định hướng sai lầm và cung cấp những thông tin sai lệch. Do đó, để nâng cao CLĐT ngành LG-QLCCU thông qua hệ thống tài liệu tham khảo cho sinh viên, nhóm tác giả đưa ra một số giải pháp sau:

Thứ nhất, tăng cường số lượng đầu sách tham khảo cho tất cả các môn/ học phần có trong học phần CTĐT. Như đã trình bày ở trên, việc xuất bản một giáo trình đòi hỏi nhiều thời gian, công sức và tiền bạc của người biên soạn. Do đó, BVU cần có chính sách khuyến khích giảng viên của trường, của khoa và các ngành biên soạn giáo trình nội bộ, làm tư liệu giảng dạy hữu ích cho sinh viên. Những chính sách về thù lao cần giữ ổn định trong ít nhất 2-3 năm vì quy trình từ lúc giảng viên đăng ký viết giáo trình, Hội đồng khoa học phê duyệt và nhà trường ra quyết định chấp nhận giáo trình có thể kéo dài trong vài tháng. Ngoài ra, đối với trường hợp cập nhật lại giáo trình cũng cần có những hướng dẫn cụ thể. Có như vậy mới tạo được động lực cho giảng viên tích cực trong việc biên soạn giáo trình nội bộ cho nhà trường, từ đó định hướng xuất bản trên thị trường, mang lại những giá trị thương hiệu cho trường.

Thứ hai, như đã đề cập ở trên, những tài liệu nước ngoài về ngành LG-QLCCU nhưng đòi hỏi người đọc phải đáp ứng được yêu cầu nhất định về ngoại ngữ. Việc biên dịch cũng tốn khá nhiều thời gian và công sức. Để khuyến khích mọi thành viên tham gia vào việc biên dịch lại các tài liệu nước ngoài, BVU cần trao quyền chủ động cho ngành LG-QLCCU trong việc thực hiện các kế hoạch nhằm huy động sự hỗ trợ từ các phía như giảng viên và sinh viên. Ví dụ như có thể tổ chức các cuộc thi cho

sinh viên trong ngành, vừa giúp tiết kiệm được thời gian “dịch thô” cho giảng viên, vừa giúp sinh viên nâng cao được trình độ về tiếng Anh chuyên ngành của mình.

Thứ ba, ngành LG-QLCCU là một ngành có nhiều biến động, bất kỳ một thay đổi nào của môi trường bên ngoài như chính sách của các nước, tình hình dịch bệnh,... cũng có thể gây ra những tác động không nhỏ trong toàn bộ chuỗi cung ứng toàn cầu. Ngoài ra, có những nghiệp vụ thực tế trong lĩnh vực logistics, giao nhận vận tải mà giáo trình không hướng dẫn. Điều đó đòi hỏi giảng viên cần thường xuyên cập nhật những tình huống thực tế để giúp cho bài giảng sát thực tế hơn. Vì vậy, BVU cần có những đãi ngộ nhất định cho việc dù giảng viên chưa biên soạn giáo trình nhưng có cung cấp cho sinh viên tài liệu liên quan đến những cập nhật mới của ngành. Có như vậy, giảng viên mới có động lực tìm hiểu và chia sẻ thông tin rộng rãi.

b. Giải pháp về hệ thống công nghệ thông tin

Một trong những điểm khiến sinh viên chưa hài lòng chính là hệ thống kết nối internet tại trường còn kém ổn định, khả năng truy cập và kết nối kém. Trong xã hội hiện nay, việc tách rời khỏi internet là gần như không thể đối với giới trẻ, và họ sẽ có đánh giá không tốt về một đơn vị kinh doanh dịch vụ nếu có trải nghiệm không tốt về việc kết nối mạng của đơn vị đó. Đối với sinh viên ngành LG-QLCCU, việc cần kết nối internet là rất cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ, bài tập cũng như thực hành các nghiệp vụ liên quan. Do đó, tình trạng kết nối kém ảnh hưởng khá nhiều đến quá trình dạy và học của cả giảng viên và sinh viên. Vì vậy, BVU cần làm việc lại với các bên cung cấp dịch vụ viễn thông, internet nhằm có giải pháp khắc phục tình trạng này. Việc nâng gói cước, lắp đặt thêm thiết bị kích sóng,... là cần thiết.

c. Giải pháp về nâng cao hiệu quả học tập, trải nghiệm cho sinh viên

Một trong những yêu cầu trong việc đào tạo ngành LG-QLCCU là sinh viên có thể làm việc được ngay tại các doanh nghiệp. Muốn được như vậy, sinh viên cần được trải nghiệm nhiều với môi trường làm việc sau này. Hiện nay CTĐT ngành LG-QLCCU tại BVU có thiết kế những học phần giúp sinh viên có thêm trải nghiệm như tham quan doanh nghiệp, thực tập chuyên ngành, thực tập tốt nghiệp. Ngoài ra, ngành có tổ chức thêm các khóa học nghiệp vụ liên quan đến cảng tại Công ty Tân Cảng –

STC, giúp sinh viên làm quen với môi trường và quy trình làm việc sau này. Tuy nhiên, trong tương lai ngành cần mở rộng nội dung trải nghiệm hơn nữa cho sinh viên. Ngành cần đề xuất với trường xây dựng thêm các phòng mô phỏng, các phòng thực hành để sinh viên có thể tự tay mình thực hiện các nghiệp vụ, và trải nghiệm ở nhiều vị trí công việc khác nhau.

Tiếp theo, cần tiếp tục duy trì và tăng cường kết nối với những cựu sinh viên của ngành. Đây là kênh chia sẻ những thông tin hữu ích liên quan đến kinh nghiệm học tập hiệu quả, kinh nghiệm xin việc làm sau này,... cho các sinh viên đang theo học của ngành.

Thứ ba, khuyến khích tinh thần học tập, trao đổi học thuật giữa sinh viên ngành LG-QLCCU tại BVU và sinh viên cùng ngành tại các trường đại học khác trong và ngoài nước. Điều này giúp sinh viên của BVU được mài dũa, tự tin hơn trong quá trình giao tiếp của mình. Hiện nay, ngành đã có CLB logistics và đã tham gia Mạng lưới CLB logistics các trường đại học thuộc Hiệp hội VALOMA, nhưng hoạt động chưa thực sự sôi nổi. Do đó, cần phát huy hơn nữa nguồn lực hiện có để tạo điều kiện cho sinh viên ngành LG-QLCCU của trường phát huy được những kỹ năng mềm cần có sau này như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tranh biện, kỹ năng giải quyết vấn đề,...

d. Giải pháp về cơ hội nghề nghiệp cho sinh viên sau khi tốt nghiệp

Hiện nay với vị thế là trường đại học đa ngành duy nhất tại Tỉnh BRVT, cùng với chủ trương phát triển của tỉnh nhà, ngành LG-QLCCU tại BVU nhận được nhiều sự ưu ái của các cơ quan ban ngành và các doanh nghiệp trong ngành tại địa phương. Hàng năm, BVU đã kết nối cho sinh viên có cơ hội thực tập tốt nghiệp tại các doanh nghiệp cảng lớn tại địa phương như CMIT, SSIT, Cảng Tổng hợp Thị Vải,... Trong đó, có nhiều sinh viên đã được giữ lại làm việc tại doanh nghiệp khi chưa kết thúc thời gian thực tập. Điều đó có thể thấy được sự nỗ lực của các bên trong việc phát triển ngành logistics tại địa phương, cũng như mở rộng cơ hội nghề nghiệp cho sinh viên của ngành. Tuy nhiên, hiện nay khả năng kết nối của ngành với doanh nghiệp cũng chỉ mới dừng lại ở mức trong phạm vi tỉnh, và chủ yếu là các doanh nghiệp cảng biển. Do đó, BVU cần mở rộng kết nối với nhiều doanh nghiệp logistics ở các tỉnh

thành lân cận với nhiều loại hình hơn, như giao nhận vận tải, vận tải nội địa,... Với vai trò là một thành viên của Hiệp hội VALOMA, hi vọng trong thời gian tới khả năng kết nối doanh nghiệp của ngành sẽ tiến xa hơn nữa, mở rộng hơn cơ hội nghề nghiệp cho sinh viên sau khi ra trường.

3.2.2. Nhóm giải pháp liên quan đến thị trường lao động

Như đã trình bày ở phần trước của đề tài, hiện nay trình độ nguồn nhân lực logistics Việt Nam vẫn còn độ “chênh” so với những yêu cầu mà thị trường lao động đặt ra. Do đó, để có thể rút ngắn sự chênh lệch này, việc đào tạo sinh viên “đúng đích” so với nhu cầu của doanh nghiệp là vô cùng cần thiết. Một số giải pháp mà nhóm tác giả đề xuất như sau:

a. Đào tạo theo định hướng công việc của doanh nghiệp

Theo giải pháp này, BVU cần làm việc với các doanh nghiệp để xác định nhu cầu nhân lực của các doanh nghiệp, chiến lược phát triển nguồn nhân lực để từ đó phối hợp đào tạo sinh viên theo hướng “đơn đặt hàng”, nghĩa là sẽ chọn ra những sinh viên phù hợp để vừa học tập theo CTĐT tại trường, vừa được đào tạo những kỹ năng mà doanh nghiệp đặt ra. Khi đó, có thể mời đại diện doanh nghiệp về để hướng dẫn thêm cho sinh viên. Để thực hiện được giải pháp này, cần có sự hỗ trợ từ phía trường và lãnh đạo các ban ngành của địa phương trong việc thúc đẩy, xúc tiến sự phối giữa trường và các doanh nghiệp.

b. Nâng cao chất lượng đội ngũ đào tạo ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng tại trường

Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực logistics thông qua chất lượng đội ngũ đào tạo là việc làm cần thiết. Thực trạng đội ngũ đào tạo của ngành LG-QLCCU tại BVU vẫn còn một số vấn đề như sau:

- Số lượng giảng viên cơ hữu còn ít. Tuy nhiên, ngoài công việc chuyên môn liên quan đến công tác giảng dạy như biên soạn tài liệu giảng dạy, chấm bài thi, nghiên cứu khoa học,... thì giảng viên còn phải thực hiện một số nhiệm vụ khác. Điều đó khiến cho giảng viên bị quá tải và không còn đủ thời gian để tập trung vào chuyên môn của mình.

- Đội ngũ giảng viên của trường chủ yếu 2 nhóm chính: Thứ nhất là giảng viên cơ hữu có sẵn tại trường. Thứ hai là những cá nhân đã đi làm tại các doanh nghiệp và được mời về trường để giảng dạy. Ở nhóm đối tượng thứ nhất, ưu điểm chính là giảng viên có kiến thức nền tảng vững chắc. Tuy nhiên nhược điểm chính là thiếu những kinh nghiệm thực tế. Ngược lại, ở nhóm giảng viên thứ hai, kinh nghiệm làm việc phong phú. Tuy nhiên, đối tượng giảng viên này có thể chỉ có kinh nghiệm làm việc trong một lĩnh vực hoặc một khâu nhỏ trong toàn bộ hoạt động logistics nên không thể giúp sinh viên có một cái nhìn toàn diện về quản trị logistics.

Thời gian gần đây, BVU đã chú trọng việc nâng cao chất lượng đào tạo bằng cách kết nối, hợp tác với các doanh nghiệp logistics thông qua việc mời đại diện các doanh nghiệp về trường trực tiếp giảng dạy hoặc chia sẻ với sinh viên và cử sinh viên đến các doanh nghiệp thực tập. Đây là một hướng đi đúng của trường trong nỗ lực gắn kết đào tạo với điều kiện làm việc thực tế. Tuy nhiên, cách làm này vẫn còn một số nhược điểm như:

- Việc mời doanh nghiệp về giảng dạy hoặc chia sẻ bị động về thời gian vì phải phụ thuộc vào lịch làm việc của các doanh nghiệp. Do đó khi tổ chức được một buổi chia sẻ, các trường có xu hướng khuyến khích toàn bộ sinh viên trong ngành đến tham gia. Tuy nhiên điều này dẫn đến việc mặt bằng chung về nhận thức, trình độ chuyên môn của sinh viên có sự chênh lệch rõ rệt giữa sinh viên năm đầu và năm cuối.

- Đại diện các doanh nghiệp có nhiều kinh nghiệm thực tế nhưng chưa hẳn có kỹ năng giảng dạy. Điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng tiếp thu của sinh viên.

- Việc cử sinh viên đi thực tập chỉ có thể tiến hành đối với sinh viên năm thứ 3 trở đi. Khi đó sinh viên đã được trang bị kiến thức và kỹ năng tương đối để tiếp cận với môi trường thực tế. Nhưng thời gian thực tập chỉ trong thời gian khoảng 3 tháng, đây chỉ mới là thời gian bình thường để một nhân viên chính thức làm quen với công việc chứ chưa đủ để có đủ bản lĩnh giải quyết những tình huống phát sinh. Đồng thời, tùy thuộc vào điều kiện của các doanh nghiệp mà số lượng nhân viên thực tập cũng

có hạn chế. Ví dụ như trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu hiện nay đã có những kết nối rất tốt với những doanh nghiệp cảng biển như CMIT, SSIT, ... nhưng mỗi đợt thực tập các doanh nghiệp này chỉ nhận tối đa 7 sinh viên.

Từ những nhận xét trên, theo quan điểm của nhóm tác giả thì để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm việc tại các doanh nghiệp logistics thì nên chú trọng việc nâng cao chất lượng của đội ngũ đào tạo cho ngành này, cụ thể là đội ngũ giảng viên tại các BVU. Xét về cách thức tiến hành thì không khác với giải pháp nâng cao kỹ năng nghề cho sinh viên nhưng ở đây nên chuyển hướng sang đối tượng giảng viên, cụ thể như sau:

Một là, tổ chức hoặc cử giảng viên tham gia những khóa học bồi dưỡng nghiệp vụ nhằm nâng cao trình độ chuyên môn. Ví dụ như trong năm 2018 – 2019 vừa qua, BVU đã tài trợ cho giảng viên tham gia một khóa học của Viện nghiên cứu và phát triển logistics Việt Nam (Vietnam Logistics research and development Institute – VLI). Sau khóa học, giảng viên không những được cấp chứng chỉ quốc tế của FIATA mà còn nâng cao được chất lượng giảng dạy. Ở đây, giảng viên trở thành cầu nối giữa doanh nghiệp và sinh viên. Từ việc tiếp thu những kinh nghiệm của doanh nghiệp, cộng với kinh nghiệm giảng dạy, giảng viên có thể chắt lọc những thông tin cần thiết nhất, dễ hiểu nhất để truyền đạt cho sinh viên. Tuy nhiên, từ đó đến nay trường vẫn chưa cử giảng viên tham gia thêm khóa học nào. Do đó, ngành cần nghiên cứu và đề xuất về việc đào tạo cho giảng viên, giúp giảng viên có điều kiện nâng cao năng lực bản thân của mình, từ đó nâng cao chất lượng hoạt động giảng dạy.

Hai là, kết nối giảng viên với các doanh nghiệp. Trước khi cử sinh viên đến các doanh nghiệp, bản thân giảng viên cũng cần nắm rõ đặc điểm của các doanh nghiệp để có thể trang bị một cách tốt nhất cho sinh viên. Việc cử giảng viên đi học tập tại các doanh nghiệp cũng rất cần thiết vì qua đó giảng viên có thể cập nhật được ngay những thay đổi mới trong quy định hoặc công nghệ của ngành logistics, từ đó có hướng điều chỉnh thích hợp về nội dung và cách thức giảng dạy. Giải pháp này không tốn kém quá nhiều thời gian và chi phí, nhưng hiện nay cũng khó thực hiện được bởi nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan như: Các trường chưa thật sự chú trọng

vào giải pháp này, giảng viên có tâm lý ngại “đi học” tại các doanh nghiệp hoặc các doanh nghiệp cũng e ngại chia sẻ vì những “bí mật kinh doanh”. Do đó, trước tiên cần tạo được niềm tin cho doanh nghiệp, và chứng minh cho họ thấy rằng đây là giải pháp cần thiết để họ tiết kiệm được chi phí đào tạo lại nhân lực sau này.

Ba là, đầu tư cơ sở hạ tầng phục vụ cho việc thực hành. Như đã trình bày ở phần trên, việc thiếu phương tiện thực hành đã khiến cho trình độ chuyên môn của sinh viên chỉ dừng lại ở mức lý thuyết.

Bốn là, tăng cường hợp tác, chia sẻ kinh nghiệm giảng dạy của giảng viên các trường. Hiện nay các trường coi đội ngũ giảng viên như một “lợi thế cạnh tranh” của mình nên còn e ngại trong vấn đề hợp tác với nhau. Tuy nhiên, nếu xét về mục tiêu chung là nâng cao trình độ nguồn nhân lực và nâng cao năng lực logistics của Việt Nam thì thiết nghĩ việc hợp tác là cần thiết.

3.2.3. Một số giải pháp khác

a. Giải pháp về xây dựng hình ảnh Khoa và ngành

Từ khi còn là một chuyên ngành của ngành Quản trị kinh doanh, đến nay ngành LG-QLCCU đã trở thành ngành chủ lực của Khoa Kinh tế biển – Logistics. Tuy là Khoa mới nhưng trong thời gian qua Khoa Kinh tế Biển Logistics đã đạt một số thành tựu. Khoa Kinh tế Biển Logistics được xem là một trong những Khoa có số lượng sinh viên đông nhất trường hiện nay (gần 1.000 sinh viên) và được trường xác định là một trong những khoa mũi nhọn. Do vậy Khoa cần xây dựng hình ảnh Khoa lớn mạnh hơn và có thương hiệu:

- Các giảng viên được đào tạo chuyên môn sâu và mang tầm quốc tế.
- Giảng viên và sinh viên tích cực tham gia nghiên cứu Khoa học
- Tổ chức nhiều hội thảo trong nước và quốc tế.
- Có nhiều bài báo của giảng viên và sinh viên đăng trên tạp chí trong nước và nước ngoài.

b. Giải pháp về cơ sở vật chất phục vụ học tập

Tăng cường cơ sở vật chất phục vụ học tập để đáp ứng yêu cầu của phương thức đào tạo mới bản thân không gian nhà trường phải thay đổi, được thiết kế thuận tiện,

trong đó cán bộ, giảng viên và sinh viên có thể tiến hành các hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học. Để có một tiết học hấp dẫn việc chuẩn bị bài giảng của giảng viên phải công phu hơn, mất nhiều thời gian, công sức. Như vậy, việc tăng cường cơ sở vật chất, thiết bị hiện đại phục vụ cho việc đào tạo của nhà trường phải đi đôi với tinh thần trách nhiệm của người giảng viên và tính tự giác cao của người học.

Do vậy, nhà trường cần huy động mọi nguồn tài lực để xây dựng Trường, cải tiến phòng học, xây dựng tài liệu dạy - học, đầu tư hệ thống thiết bị dạy học đa phương tiện Multimedia, phát triển thư viện theo hướng thư viện điện tử, phát triển phần mềm đào tạo và tài vụ sát với quy mô sinh viên và điều kiện thực tế của nhà trường, xây dựng hệ thống website cung cấp thông tin về đào tạo. Phát triển phần mềm đào tạo và tài vụ sát với quy mô sinh viên và điều kiện thực tế của nhà trường

c. Giải pháp về tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên

Kiểm tra, đánh giá là một nội dung quan trọng của hoạt động đào tạo. Kết quả kiểm tra, đánh giá giúp khoa và nhà trường xác định mục tiêu đào tạo có phù hợp hay không, việc giảng dạy của giảng viên có thành công hay không và quá trình học tập của sinh viên có hiệu quả hay không. Vì vậy, kiểm tra đánh giá ngoài chức năng là công cụ để kiểm định chất lượng đào tạo, giúp phân loại sinh viên còn là động lực để thúc đẩy thầy trò dạy và học tốt hơn. Để kiểm tra, đánh giá đạt hiệu quả cần phải xây dựng hệ thống công cụ, phương tiện và quy trình để phản ánh kết quả học tập của sinh viên cũng như kết quả đào tạo của nhà trường một cách toàn diện, chính xác và khách quan.

d. Giải pháp về hỗ trợ hành chính

Sinh viên bị thu hút bởi yếu tố bề ngoài và sự thuận tiện. Nhà trường nên quan tâm đến việc chuẩn hóa các thủ tục cung cấp dịch vụ từ khâu tuyển sinh, thủ tục nhập học, thủ tục đăng ký môn học, đóng học phí, tra cứu điểm trong quá trình học... Các phong trào, hoạt động ngoại khóa trong sinh viên rất dễ tạo ấn tượng và tiếng vang cho nhà trường, vì thế chúng nên được tổ chức và duy trì thường xuyên.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Căn cứ vào thực trạng CLĐT ngành LG-QLCCU tại trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu đã phân tích trong chương 2, cùng với thực trạng nhu cầu nguồn nhân lực logistics Việt Nam trong giai đoạn hiện nay, nhóm tác giả đã đưa ra 2 nhóm giải pháp chính nhằm nâng cao CLĐT ngành LG-QLCCU tại BVU, đó là nhóm giải pháp liên quan đến người học và nhóm giải pháp liên quan đến thị trường lao động. Ngoài ra, nhóm tác giả cũng đưa ra một số giải pháp hỗ trợ nhằm nâng cao CLĐT ngành LG-QLCCU tại BVU.

KẾT LUẬN

Căn cứ vào tính cấp thiết của việc xác định CLĐT ngành LG-QLCCU nhằm phục vụ cho công tác đào tạo, tuyển sinh của trường, nhóm tác giả đã tiến hành hệ thống hóa cơ sở lý thuyết và lược khảo các nghiên cứu thực nghiệm trong và ngoài nước có liên quan đến đề tài để có thể xác định định hướng nghiên cứu của đề tài. Trên cơ sở các lý thuyết có liên quan và kế thừa các nghiên cứu trước liên quan đến CLĐT, nhóm tác giả đã phân tích các số liệu thứ cấp để đánh giá thực trạng CLĐT ngành LG-QLCCU tại BVU hiện nay. Bên cạnh đó, nhóm tác giả còn tiến hành khảo sát sinh viên đã và đang theo học ngành LG-QLCCU tại trường để nhận ý kiến đánh giá của sinh viên về CLĐT của ngành. Sau khi thu thập dữ liệu sơ cấp thông qua việc khảo sát các đối tượng bằng bảng câu hỏi đã được xây dựng từ nghiên cứu định tính, tác giả đã thực hiện các bước xử lý số liệu bằng phần mềm Microsoft Excel.

Kết quả nghiên cứu của đề tài đã đạt được những mục tiêu nghiên cứu đã xác định từ trước, đặc biệt là đánh giá được thực trạng CLĐT của ngành thông qua đánh giá của sinh viên. Đề tài cũng đã tổng hợp những giải pháp mà nhóm tác giả cho là cần thiết phải triển khai nhanh chóng trong giai đoạn hiện nay, trong đó quan trọng nhất là sự kết nối với doanh nghiệp, nâng cấp hệ thống cơ sở hạ tầng phục vụ cho việc học tập và nâng cao trình độ, năng lực cho đội ngũ giảng viên của trường.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

1. Tạ T.K.An, Ngô T.Ánh, Nguyễn H.Kiệt, Đinh Ph.Vương (1998), *Quản trị chất lượng*, NXB Giáo dục
2. Nguyễn Ngọc Điệp (2020). *Nghiên cứu tác động của chất lượng dịch vụ đào tạo tới sự hài lòng của sinh viên các trường đại học tại Hà Nội*, Luận án tiến sĩ, Đại học Kinh tế quốc dân
3. Đặng Thu Hà, Nguyễn Thị Lan Anh, Nguyễn Thị Ngọc Hiền (2018). *Sự phù hợp của thang đo HEdPERF trong đo lường nhận thức về chất lượng dịch vụ giáo dục của sinh viên: Nghiên cứu trường hợp Đại học Công nghiệp Hà Nội*, Tạp chí Khoa Học & Công Nghệ, Số 46.2018
4. Hoàng Thanh Hiền và Trần Thị Thái Hà (2019). *Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo chuyên ngành Kế toán- Kiểm toán tại Học viện Ngân hàng*, Tạp chí Khoa học & Đào tạo Ngân hàng- Số 210- Tháng 11. 2019
5. Hồ Bích Tuyền (2017). *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khoa Quản trị kinh doanh đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Công nghệ Tp. HCM
6. Võ Văn Việt (2017). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo: một nghiên cứu từ cựu sinh viên Trường Đại Học Nông Lâm Tp Hồ Chí Minh*, Tạp Chí Khoa Học - Trường ĐHSPTHCM, Tập 14, Số 4 (2017): 171-182

TÀI LIỆU TIẾNG ANH

7. Abili, K., Thani, F. N., Mokhtarian, F., & Rashidi, M. M. (2011). *Assessing Quality Gap of University Services*, Asian Journal on Quality, 12, 167-175.

8. F. Abdullah (2005). *HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector*, *Quality Assurance in Education*, 13(4) , p. 305-328.
9. F. Abdullah (2006). *Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF*, *Marketing Intelligence and Planning*, 24(1), p. 31-47.
10. Ahmed, I., Nawaz, M., Ahmad, Z. et al. (2010). *Does Service Quality Affect Students' Performance? Evidence from Institutes of Higher Learning*, *African Journal of Business Management*, 4, 2527-2533.
11. El Ahmad, A. H., & Kawtharani, A. M. (2021). *Service quality and students' satisfaction in private Lebanese higher education institutions: The case of x university*, *Journal of Higher Education Policy and Leadership Studies*, 2(3), 100-118.
12. Arnorld, E., Price, L., and Zinkhan, G. (2004). *Consumers*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
13. I. Amoako và K. Asamoah-Gyimah (2020). *Indicators of students' satisfaction of quality education services in some selected universities in Ghana*, *South African Journal of Higher Education*, Volume 34 | Number 5 | 2020 | pages 61–72
14. Barker, K. C. (2002). *Canadian recommended e-learning guidelines*, Vancouver, BC: FuturEd for Canadian Association for Community Education and Office of Learning Technologies, HRDC.
15. Biggs, J. (2001). *The reflective institution: Assuring and enhancing the quality of teaching and learning*, *Higher Education*, 41, 221–238.
16. Bobby, C.L. (2014). *The abcs of building quality cultures for education in a global world*, Paper presented at the International Conference on Quality Assurance, Bangkok, Thailand.

17. Bogue, G. (1998). *Quality assurance in higher education: The evolution of systems and design ideals*, *New Directions for Institutional Research*, 99, 7–18.
18. Bruggen, E.C., Foubert, B. & Gremler, D. D. (2011). *Extreme makeover: Short and long-term effects of a remodeled landscape*, *Journal of Marketing*, 75 (5): 71–87.
19. Cardona, M., & Bravo, J. (2012). *Service Quality Perceptions in Higher Education Institutions: The Case of a Colombian University*, *Estudios Gerenciales*, 28, 23-29.
20. Cheng, Y., & Tam, W. (1997). *Multi-models of quality in education*, *Quality Assurance in Education*, 5(1), 22–31.
21. Commonwealth of Learning (2009). *Quality assurance toolkit: Distance higher education institutions and programmes*.
22. Cronin, J.J.Jr. & Taylor, S.A. (1994). *SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and performance-minus-expectations measurement of service quality*, *Journal of Marketing*, 58(1), p. 125-131.
23. Cronin, J.J.Jr. & Taylor, S.A. (1992). *Measuring service quality: A reexamination and extension*, *Journal of Marketing*, 56(3), p. 55-68.
24. Day, R. (1980). *How Satisfactory is Research on Consumer Satisfaction?*, In Olson, J. (Ed.). *Advances in Consumer Research*, Association for Consumer Research. Ann arbor, pp.593-597.
25. Doherty, G. D. (2008). *On Quality in Education*, *Quality Assurance in Education*, 16, 255-265.
26. G.V. Diamantis and V.K. Benos (2007), *Measuring student satisfaction with their studies in an International and European Studies Depression*, *Operational Research. An International Journal*. Vol.7. No. 1, pp. 47-59

27. ECSI Technical Committee. (1998). *European Customer Satisfaction Index: Foundation and structure for Harmonized National Pilot Projects*, Report prepared for the ECSI Steering Committee. October.
28. Garvin, D.A. (1987). *Competing on the eight dimensions of quality*, Harvard Business Review, 65(6), 101– 109.
29. Green, D. (Ed.). (1994). *What is Quality in Higher Education?*, London, UK: Society for Research into Higher Education & Open University Press
30. Harvey, L. & Green, D. (1993). *Defining quality*, Assessment & Evaluation in Higher Education, 18(1), 9– 34.
31. Harvey, L. & Knight, P.T. (1996). *Transforming higher education*, London, UK: Society for Research into Higher Education & Open University Press.
32. Harvey, L. (2005). *A history and critique of quality evaluation in the UK*, Quality Assurance in Education, 13(4), 263–276.
33. Haworth, J. G., & Conrad, C. F. (1997). *Emblems of quality in higher education: Developing and sustaining high-quality programs*, Needham Heights, Massachusetts: Allyn & Bacon.
34. Hill, Y., Lomas, L., & MacGregor, J. (2003). *Students' perceptions of quality in higher education*, Quality Assurance in Education, 11(1), 15–20.
35. Iacovidou, M., Gibbs, P., & Zopiatis, A. (2009). *An explanatory use of the stakeholder approach to defining and measuring quality: The case of a cypriot higher education institution*, Quality in Higher Education, 15(2), 147–165.
36. Ismail, A., Abdullah, M. M. B, & Francis, S. K. (2009). *Exploring the Relationships among Service Quality Features: Perceived Value and Customer Satisfaction*, Journal of Industrial Engineering and Management, 2(1): 230-250.

37. Kahsay, M. N. (2012). *Quality and Quality Assurance in Ethiopian Higher Education: Critical Issues and Practical Implications*, PhD Dissertation. University of Twente, CHEPS, Enschede, the Netherlands.

38. Karen Bell (2021). *Increasing undergraduate student satisfaction in Higher Education: the importance of relational pedagogy*, Journal of Further and Higher Education.

39. Kotler and Armstrong (2001). *Principles of marketing*, Volume 1 issue 8 Erlangga. Jakarta:

40. Lagrosen, S., Seyyed-Hashemi, R., & Leitner, M. (2004). *Examination of the dimensions of quality in highereducation*, Quality Assurance in Education, 12(2), 61–69.

41. Lam, C., Fong, D., Lauder, I., & Lam, T. (2002). *The Effect of Health-Related Quality of Life (HRQOL) on Health Service Utilisation of a Chinese Population*, Social Science & Medicine, 55, 1635-1646.

42. Locke, E.A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*, In Dunnette, M.D (ed.) Handbook of Industrial and Organisational Psychology (pp.1297-1349). Chicago: Rand Mc Nally.

43. Mansor, AA, Hasanordin, R, Rashid, MHA, & Rashid, WEW (2012). *Hierachical service quality model towards student satisfaction*, International Journal of Innovation Management and Technology, vol. 3, no. 6, pp. 12-2012.

44. Mishra, S. (2007). *Quality assurance in higher education: An introduction*. Bangalore, India: National Assessment and Accreditation Council.

45. Mustafa, S.T. & Chiang, D. (2006). *Dimensions of Quality in Higher Education: How Academic Performance Affects University Students' Teacher Evaluation*, Journal of American Academy of Business, 8(1): 294.

46. Nicholson, K. (2011). *Quality assurance in higher education: A review of the literature*. Retrieved from <http://crl.mcmaster.ca/>

47. Oldfield, B.M. & Baron, S. (2000). *Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty*, *Quality Assurance Education*, 8(2), 85–95.
48. Oliver, R. L. & W. O. Bearden. (1985). *Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage*, *Journal of Business Research*. 13:235-246.
49. Owlia, M.S. & Aspinwall, E.M. (1996). *A framework for the dimensions of quality in higher education*, *Quality Assurance in Education*, 4(2), 12–20.
50. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, *Journal of Marketing*, 49(4), p. 41-50.
51. Parasuraman A., Zeithaml V.A. & Berry L.L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, 64(1), p. 12-40, 1988.
- 52 Parasuraman A., Zeithaml V.A. & Berry L.L. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*, *Journal of Retailing*, 67(4), p. 420-450.
53. Parves Sultan, Ho Yin Wong (2010). *Service quality in higher education – a review and research agenda*, *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 2, No. 2, pp. 259 - 272.
54. Pereira, A., Oliveira, I., Tinoca, L., Amante, L. et al. (2009). *Evaluating Continuous Assessment Quality in Competence-Based Education Online: The Case of the e-Folio*, *European Journal of Open, Distance and E-Learning*, No. 2 .
55. Peterson (1999). *Internationalizing quality assurance in higher education*, Washington, DC: Council for Higher Education Accreditation.
56. Quality Assurance Agency for Higher Education (2012). *The UK quality code for higher education: A brief guide*. Retrieved from <http://he.macclesfield.ac.uk/>

57. Rai, A. K. (2013). *Customer Relationship Management: Concept and Cases*, Delhi: PHI Learning Private Limited
58. Rozsa, Z. (2013). *Assessment of Perceived Quality of SEMPA Educational Services*, The 7th International Days of Statistics and Economics , Prague, 19-21 September 2013, 1221-1228.
59. Rowley, J. (1996). *Measuring quality in higher education*, *Quality in Higher Education*, 2(3): 237-255.
60. IM Salinda Weerasinghe, R. Lalitha, S. Fernando (2017). *Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review*, *American Journal of Educational Research*, 2017, Vol. 5, No. 5, 533-539
61. Santiago, P. et.al. (2008). *Tertiary Education for the Knowledge Society, Volume 1. Special Features: Governance, Funding, Quality*. Chapter 5: Assuring and Improving Quality. Paris: OECD.
62. Scott, G. (2008). *University student engagement and satisfaction with learning and teaching*, Sydney: University of Western Sydney
63. Srikanthan, G., & Dalrymple, J. (2003). *Developing alternative perspectives for quality in higher education*, *International Journal of Educational Management*, 17(3), 126–136.
64. Srikanthan, G., & Dalrymple, J. (2002). *Developing a holistic model for quality in higher education*, *Quality in Higher Education*, 8(3), 215–224.
65. Srikanthan, G., & Dalrymple, J. (2003). *Developing alternative perspectives for quality in higher education*, *International Journal of Educational Management*, 17(3), 126–136.
66. Srikanthan, G., & Dalrymple, J. (2004). *A synthesis of a quality management model for education in universities*, *International Journal of Educational Management*, 18(4), 266–279.

67. Srikanthan, G., & Dalrymple, J. (2005). *Implementation of a holistic model for quality in higher education*, *Quality in Higher Education*, 11(1), 69–81.
68. Srikanthan, G., & Dalrymple, J. (2007). *A conceptual overview of a holistic model for quality in higher education*, *International Journal of Educational Management*, 21(3), 173–193.
69. Tam, M. (2010). *Measuring quality and performance in higher education*, *Quality in Higher Education*, 7(1), 47–54.
70. Tam, M. (2014). *Outcomes-based approach to quality assessment and curriculum improvement in higher education*, *Quality Assurance in Education*, 22(2), 158–168.
71. Taiye T. Borishade, Olaleke O. Ogunnaike, Odunayo Salau, Bolanle D. Motilewa, Joy I. Dirisu (2021). *Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience*, *Heliyon* 7 (2021) e07590
72. Van Schalkwyk, R. D., & Steenkamp, R. J. (2014). *The Exploration of Service Quality and Its Measurement for Private Higher Education Institutions*, *Southern African Business Review*, 18, 83-107.
73. Vauterin, J. J., Linnanen, L., & Marttila, E. (2011). *Issues of delivering quality customer service in a higher education environment*, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 3(2): 181-198.
74. Vlăsceanu, L., Grünberg, L., & Pârlea, D. (2007). *Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions*, Bucharest: UNESCO.
75. Watty, K. (2003). *When will Academics Learn about Quality?*, *Quality in Higher Education*, 9:3, 213-221.
76. Williams, J. (2013). *Consuming Higher Education: Why Learning Can't be Bought*, London: Bloomsbury.

77. Wong, V. Y. (2012). *An alternative view of quality assurance and enhancement*, *Management in Education*, 26(1), 38–42.
78. Yuyun Elizabeth Patras and Rais Hidayat (2020). *The Effect of Lecturer Service Quality on Students' Satisfaction in Private Universities*, *Jurnal Manajemen (Electronic Edition)*, Volume 11, Issue 2, 01 Desember 2020, Pages. 223-238,
79. Yunus, N. K., Ishak, S., & Razak, A. Z. A. A. (2010). *Motivation, Empowerment, Service Quality and Polytechnic Students' Level of Satisfaction in Malaysia*, *International Journal of Business and Social Science*, 1, 120-128.
80. Zineldin, M., Akdag, H., & Vasicheva, V. (2011). *Assessing quality in higher education: New criteria for evaluating students' satisfaction*, *Quality in Higher Education*, 17(2), 231–243.

PHỤ LỤC 1: BẢNG KHẢO SÁT SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGÀNH LOGISTICS VÀ QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG

Xin chào, Quý Anh (chị)!

Để phục vụ cho việc thực hiện đề tài nghiên cứu “Đánh giá sự hài lòng của sinh viên ngành Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng về chất lượng đào tạo tại Đại học Bà Rịa-Vũng Tàu”, kính mong Quý anh (chị) dành ít thời gian trả lời một số câu hỏi trong phiếu khảo sát này. Tôi cam kết những thông tin mà anh (chị) cung cấp chỉ sử dụng duy nhất cho mục đích nghiên cứu.

Rất mong sự hợp tác của Quý anh (chị).

I. THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. GIỚI TÍNH

Nam Nữ

2. SINH VIÊN KHÓA

2017 2018 2019 2020

II. NỘI DUNG BẢNG HỎI

Để trả lời, Anh (Chị) vui lòng đánh dấu con số thể hiện đúng nhất quan điểm của mình ngang với từng dòng câu hỏi, theo quy ước:

1: Rất không đúng/ Rất không đồng ý/ Rất không hài lòng

2: Không đúng / Không đồng ý / Không hài lòng

3: Không có ý kiến

4: Đúng / Đồng ý / Hài lòng

5: Rất đúng / Rất đồng ý / Rất hài lòng

Câu hỏi	Mức độ trả lời				
	1	2	3	4	5
Chương trình đào tạo					
CTĐT ngành LG-QLCCU có mục tiêu rõ ràng					

Câu hỏi	Mức độ trả lời				
	1	2	3	4	5
Nội dung CTĐT phản ánh các mục tiêu của chương trình					
CTĐT có khối lượng môn học đại cương (cơ bản) hợp lý					
CTĐT có khối lượng môn học chuyên ngành hợp lý					
Các học phần trong CTĐT có sự gắn kết với nhau					
CTĐT bao gồm những môn học cung cấp kỹ năng cơ bản và kỹ năng nghề nghiệp					
Nội dung CTĐT mang tính cập nhật					
Đề cương các học phần cung cấp đủ thông tin giúp sinh viên đạt được chuẩn đầu ra của học phần					
CTĐT giúp người học định hướng được nghề nghiệp của mình sau khi tốt nghiệp					
<i>Công tác giảng dạy</i>					
Hầu hết các giảng viên có kiến thức chuyên môn tốt					
Hầu hết các giảng viên cập nhật nội dung giảng dạy mới, phù hợp với thực tiễn					
Hầu hết các giảng viên có phương pháp sư phạm tốt					
Hầu hết các giảng viên đều nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ sinh viên					
Hầu hết các giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy					
Đại đa số giảng viên giảng dạy khoá học giúp sinh viên biết liên hệ giữa các vấn đề trong lý thuyết với thực tiễn					

Câu hỏi	Mức độ trả lời				
	1	2	3	4	5
Sinh viên được giảng viên cung cấp/giới thiệu đầy đủ các tài liệu học tập và tham khảo					
<i>Tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên</i>					
Kế hoạch học tập được thông báo kịp thời cho sinh viên					
Kế hoạch học tập tạo thuận lợi cho sinh viên: lựa chọn môn học, lịch học, tự học, tự nghiên cứu và sinh hoạt					
Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên trong học tập					
Sử dụng đa dạng hóa các hình thức thi, kiểm tra đánh giá học phần					
Các kỳ thi, kiểm tra đánh giá đảm bảo tính nghiêm túc, khách quan					
Các tiêu chí đánh giá kết quả học tập được thiết kế rõ ràng, phù hợp					
Các quy định về đánh giá kết quả học tập của sinh viên (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) rõ ràng và được thông báo công khai tới sinh viên.					
Phương pháp đánh giá kết quả học tập đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và công bằng					
Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để sinh viên cải thiện việc học tập .					

Câu hỏi	Mức độ trả lời				
	1	2	3	4	5
Sinh viên tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập.					
<i>Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập</i>					
Thư viện Trường có đủ tài liệu tham khảo cho hầu hết các môn học					
Không gian thư viện thoáng mát và yên tĩnh, thích hợp cho việc nghiên cứu, tự học của sinh viên					
Thời gian mở cửa của thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập của sinh viên					
Thủ tục đăng ký mượn và trả tài liệu nhanh chóng, thuận tiện					
Hệ thống thư viện điện tử phong phú, nhiều liên kết					
Phòng học, phòng thực hành, phòng thí nghiệm đáp ứng nhu cầu sinh viên					
Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học đáp ứng nhu cầu của sinh viên					
Hệ thống máy tính, mạng internet, wifi của Trường đáp ứng nhu cầu của sinh viên					
Ánh sáng, âm thanh phòng học đảm bảo, chỗ ngồi thông thoáng					
Hệ thống máy điều hòa, quạt điện đảm bảo					
Phòng tập, sân tập, thiết bị thể dục thể chất, thể thao đáp ứng nhu cầu người học					

Câu hỏi	Mức độ trả lời				
	1	2	3	4	5
Hỗ trợ hành chính					
Cố vấn học tập (Giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập					
Khoa quan tâm tư vấn và hỗ trợ sinh viên trong quá trình học tập					
Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ hoà nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu chính đáng của sinh viên					
Trường thường xuyên hỗ trợ các bạn sinh viên khó khăn: học phí, hỗ trợ vay vốn, học bổng cho sinh viên khó khăn có thành tích học tập tốt...					
Trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ của sinh viên					
Trường đáp ứng tốt nhu cầu thể dục, thể thao của sinh viên					
Trường đáp ứng tốt nhu cầu nội trú của sinh viên					
Các hoạt động Đoàn - Hội trong Trường thiết thực, có tác dụng tốt đối với sinh viên					
Hình ảnh Khoa					
Thị trường việc làm của ngành sôi động (có nhiều cơ hội nghề nghiệp cho sinh viên)					
Trường thường xuyên mở ngày hội việc làm, hướng nghiệp, giao lưu giữa sinh viên và nhà tuyển dụng.					

Câu hỏi	Mức độ trả lời				
	1	2	3	4	5
Khoa thường xuyên hướng dẫn sinh viên liên hệ với doanh nghiệp để thực tập, tổ chức các buổi tham quan thực tế.					
Khoa hướng dẫn, kết nối sinh viên tham gia các tổ chức, đơn vị liên quan đến ngành					
Khoa có mối liên hệ tốt với các doanh nghiệp trong ngành tại địa phương					

*Chúc Anh (Chị) dồi dào sức khỏe để thành công trong học tập và sự nghiệp.
Chân thành cảm ơn.*

PHỤ LỤC 2: KẾT QUẢ KHẢO SÁT SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGÀNH LOGISTICS VÀ QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG

Chỉ tiêu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý	Điểm trung bình
Chương trình đào tạo ngành LG-QLCCU có mục tiêu rõ ràng	0	0	151	115	90	3.83
Nội dung chương trình đào tạo phản ánh các mục tiêu của chương trình	0	0	155	120	81	3.79
Chương trình đào tạo có khối lượng môn học đại cương (cơ bản) hợp lý	0	0	167	87	102	3.82
Chương trình đào tạo có khối lượng môn học chuyên ngành hợp lý	0	0	143	85	128	3.96
Các học phần trong chương trình đào tạo có sự gắn kết với nhau	0	0	129	77	150	4.06
Chương trình đào tạo bao gồm những môn học cung cấp kỹ năng cơ bản và kỹ năng nghề nghiệp	0	0	149	92	115	3.90
Nội dung chương trình đào tạo mang tính cập nhật	0	0	182	81	93	3.75
Đề cương các học phần cung cấp đủ thông tin giúp sinh viên đạt được chuẩn đầu ra của học phần	0	0	203	71	82	3.66
Chương trình đào tạo giúp người học định hướng được nghề nghiệp của mình sau khi tốt nghiệp	0	0	221	66	69	3.57
Hầu hết các giảng viên có kiến thức chuyên môn tốt	0	0	77	89	190	4.32

Chỉ tiêu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý	Điểm trung bình
Hầu hết các giảng viên cập nhật nội dung giảng dạy mới, phù hợp với thực tiễn	0	0	65	78	213	4.42
Hầu hết các giảng viên có phương pháp sư phạm tốt	0	0	91	102	163	4.20
Hầu hết các giảng viên đều nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ sinh viên	0	0	72	117	167	4.27
Hầu hết các giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy	0	0	75	123	158	4.23
Đại đa số giảng viên giảng dạy khoá học giúp sinh viên biết liên hệ giữa các vấn đề trong lý thuyết với thực tiễn	0	0	89	197	70	3.95
Sinh viên được giảng viên cung cấp/giới thiệu đầy đủ các tài liệu học tập và tham khảo	0	0	91	201	64	3.92
Kế hoạch học tập được thông báo kịp thời cho sinh viên	0	0	221	77	58	3.54
Kế hoạch học tập tạo thuận lợi cho sinh viên: lựa chọn môn học, lịch học, tự học, tự nghiên cứu và sinh hoạt	0	0	178	72	106	3.80
Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho sinh viên trong học tập	0	0	297	47	12	3.20
Sử dụng đa dạng hóa các hình thức thi, kiểm tra đánh giá học phần	0	0	172	102	82	3.75
Các kỳ thi, kiểm tra đánh giá đảm bảo tính nghiêm túc, khách quan	0	0	188	66	102	3.76

Chỉ tiêu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý	Điểm trung bình
Các tiêu chí đánh giá kết quả học tập được thiết kế rõ ràng, phù hợp	0	0	205	73	78	3.64
Các quy định về đánh giá kết quả học tập của sinh viên (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) rõ ràng và được thông báo công khai tới sinh viên.	0	0	212	79	65	3.59
Phương pháp đánh giá kết quả học tập đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và công bằng	0	0	187	82	87	3.72
Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để sinh viên cải thiện việc học tập .	0	0	232	71	53	3.50
Sinh viên tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập.	0	0	213	85	58	3.56
Thư viện Trường có đủ tài liệu tham khảo cho hầu hết các môn học	0	52	223	45	36	3.18
Không gian thư viện thoáng mát và yên tĩnh, thích hợp cho việc nghiên cứu, tự học của sinh viên	0	0	191	88	77	3.68
Thời gian mở cửa của thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập của sinh viên	0	0	201	86	69	3.63
Thủ tục đăng ký mượn và trả tài liệu nhanh chóng, thuận tiện	0	0	177	92	87	3.75
Hệ thống thư viện điện tử phong phú, nhiều liên kết	0	0	182	97	77	3.71

Chỉ tiêu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý	Điểm trung bình
Phòng học, phòng thực hành, phòng thí nghiệm đáp ứng nhu cầu sinh viên	0	0	221	105	30	3.46
Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học đáp ứng nhu cầu của sinh viên	0	0	199	81	76	3.65
Hệ thống máy tính, mạng internet, wifi của Trường đáp ứng nhu cầu của sinh viên	0	37	223	53	43	3.29
Ánh sáng, âm thanh phòng học đảm bảo, chỗ ngồi thông thoáng	0	0	159	91	106	3.85
Hệ thống máy điều hòa, quạt điện đảm bảo	0	0	173	103	80	3.74
Phòng tập, sân tập, thiết bị thể dục thể chất, thể thao đáp ứng nhu cầu người học	0	0	165	124	67	3.72
Cố vấn học tập (Giáo viên chủ nhiệm) tích cực tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong học tập	0	0	38	112	206	4.47
Khoa quan tâm tư vấn và hỗ trợ sinh viên trong quá trình học tập	0	0	44	181	131	4.24
Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ hoà nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu chính đáng của sinh viên	0	0	51	172	133	4.23
Trường thường xuyên hỗ trợ các bạn sinh viên khó khăn: học phí, hỗ trợ vay vốn, học bổng cho sinh viên khó khăn có thành tích học tập tốt...	0	0	197	101	58	3.61

Chỉ tiêu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý	Điểm trung bình
Trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ của sinh viên	0	0	221	71	64	3.56
Trường đáp ứng tốt nhu cầu thể dục, thể thao của sinh viên	0	0	217	86	53	3.54
Trường đáp ứng tốt nhu cầu nội trú của sinh viên	0	0	202	88	66	3.62
Các hoạt động Đoàn - Hội trong Trường thiết thực, có tác dụng tốt đối với sinh viên	0	0	153	107	96	3.84
Thị trường việc làm của ngành sôi động (có nhiều cơ hội nghề nghiệp cho sinh viên)	0	0	197	89	70	3.64
Trường thường xuyên mở ngày hội việc làm, hướng nghiệp, giao lưu giữa sinh viên và nhà tuyển dụng.	0	0	281	67	8	3.23
Khoa thường xuyên hướng dẫn sinh viên liên hệ với doanh nghiệp để thực tập, tổ chức các buổi tham quan thực tế.	0	0	172	88	96	3.79
Khoa hướng dẫn, kết nối sinh viên tham gia các tổ chức, đơn vị liên quan đến ngành	0	0	169	108	79	3.75
Khoa có mối liên hệ tốt với các doanh nghiệp trong ngành tại địa phương	0	0	234	76	46	3.47