

# SINH VIÊN ĐÁNH GIÁ VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA KHOA NGÔN NGỮ VÀ VĂN HÓA NƯỚC NGOÀI, ĐẠI HỌC VĂN HIẾN

Phạm Vũ Phi Hồ<sup>1</sup>, Nìm Ngọc Yến<sup>2</sup>

<sup>1</sup>ĐH Văn Hiến

HoPVP@vhu.edu.vn

Ngày nhận bài: 20/4/2017; Ngày duyệt đăng: 20/06/2017

## TÓM TẮT

Chất lượng giảng dạy và đào tạo ở các trường ĐH (ĐH) ngày càng được quan tâm khi nền giáo dục cởi mở hơn và có nhiều cạnh tranh hơn. Hai yếu tố chủ yếu nhất quyết định cho chất lượng đào tạo tại một cơ sở là chất lượng chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên (GV) và dịch vụ “chăm sóc khách hàng”. Để đánh giá về hai điều này, ngoài công tác tuyển dụng, thì việc lấy ý kiến của “khách hàng” là điều không thể thiếu trong quá trình nhìn lại chất lượng hiện thời để cải tiến. Theo kinh tế thị trường, “khách hàng” của một dịch vụ được xem là “thượng đế” vì họ quyết định cho sự thành công hay thất bại của một “sản phẩm”. Do đó, việc lấy ý kiến đánh giá của sinh viên về chất lượng đào tạo là một điều tiên quyết của Khoa Ngôn ngữ và Văn hóa nước ngoài (NN & VHNN). Bài báo cáo này trình bày những đánh giá của sinh viên (SV) ngành NN & VHNN về chương trình đào tạo của Khoa, chất lượng giảng dạy của giảng viên, và các dịch vụ hỗ trợ của Khoa NN & VHNN giúp SV những lúc gặp khó khăn trong suốt quá trình học hành. Sau cùng, bài báo cáo đưa ra những giải pháp hiệu quả giúp cải tiến chất lượng đào tạo của Khoa NN & VHNN của trường ĐH Văn Hiến (ĐH VH).

**Từ khóa:** chất lượng đào tạo, dịch vụ hỗ trợ sinh viên, mức độ hài lòng, phương pháp giảng dạy.

## ABSTRACT

### Students' attitudes towards the quality of the curriculum and training of the Faculty of Foreign languages & Cultures at Van Hien University

The quality of the curriculum and training at universities is more and more concerned when the competition of education is increasing. Two important factors affected this kind of quality at a school include the quality of curriculum & training, and services. In order to evaluate these issues, apart from the recruitment processes, exploring and obtaining the students' attitudes towards these issues are important because the students are the central of the education and training. This paper presents the students' evaluation on the quality of curriculum & teaching methods, and services of the Faculty of Foreign language & Cultures. The report also indicates some suggestions in order to help enhance the quality of curriculum & training, and the services to support the students well during their studies.

**Keywords:** the quality of curriculum and training, services to support students, students' attitudes, and teaching methods.

#### 1. Đặt vấn đề nghiên cứu

Chất lượng giáo dục và đào tạo luôn là

mối quan tâm hàng đầu của các nhà giáo dục và nghiên cứu nói riêng, và của xã hội

cũng như các nhà lãnh đạo đất nước nói chung. Khi chất giáo dục và lượng đào tạo tốt sẽ tạo ra những sản phẩm tốt cho xã hội, cho đất nước. Nhưng nếu ngược lại thì sẽ gây ra một hậu quả khôn lường. Theo Nghị quyết 14 của chính phủ (Nghị Quyết 14, 2005), mục 3, khoản c, các trường ĐH cần phải phải xây dựng và đổi mới đội ngũ giảng viên và cán bộ quản lý giáo dục, nâng cao chất lượng, đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục. Ngoài ra, các trường ĐH cần phải mạnh mẽ đổi mới nội dung, chương trình vào phương pháp đào tạo (Nghị Quyết 14, 2005). Nguyễn Quang Giao (2010) nhận định rằng ở Việt Nam, hơn bao giờ hết, chất lượng giáo dục nói chung và chất lượng giáo dục ĐH nói riêng đang là vấn đề quan tâm của toàn xã hội. Chất lượng giáo dục luôn là vấn đề quan tâm hàng đầu của toàn xã hội vì tầm quan trọng của nó đối với sự nghiệp phát triển đất nước. Đối với các trường ĐH cũng như các cơ sở đào tạo hiện nay, phấn đấu nâng cao chất lượng đào tạo luôn được xem là nhiệm vụ quan trọng. Tất cả các trường ĐH đều quan tâm đến chất lượng đào tạo và vấn đề đảm bảo, nâng cao chất lượng đào tạo của đơn vị. Trong xu thế toàn cầu hoá và hội nhập quốc tế cũng như trong sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước, một trong những nhiệm vụ quan trọng của trường ĐH ở nước ta hiện nay là nỗ lực nâng cao chất lượng giáo dục, tiến gần đến chuẩn chất lượng của các nước phát triển trong khu vực và trên thế giới. Để thực hiện được nhiệm vụ trên, các trường ĐH ngoài việc không ngừng mở rộng quy mô còn phải duy trì, thường xuyên nâng cao chất lượng và hiệu quả đào tạo. Trong đó quản lý chất lượng là một trong những hoạt động trọng yếu giúp cho

quá trình nâng cao chất lượng giáo dục đạt được thành công nhất (Nguyễn Quang Giao). Chất lượng đào tạo của sinh viên được quyết định bởi cách đào tạo của nhà trường và chất lượng tự học của sinh viên được quyết định bởi phương pháp giảng dạy của giảng viên. Vấn đề là phải tổ chức đào tạo ra sao, phải dạy như thế nào, để sinh viên có nhu cầu tự học, biết tự học và có chất lượng tự học cao (Nguyễn Thạc San, 2010). Theo điều 15 của Luật Giáo Dục (Luật Giáo Dục, 2005), “Giảng viên (nhà giáo) giữ vai trò quyết định trong việc bảo đảm chất lượng”. Nói cách khác, Giảng viên là nhân tố quyết định trực tiếp tới chất lượng Giáo dục và đào tạo (NguyễnThếMạnh, 2010). Do đó, việc tuyển dụng, đánh giá và bồi dưỡng nâng cao chất lượng giảng dạy là cần thiết trong nhà trường.

Vận dụng mang lưới đảm bảo chất lượng đào tạo theo AUN-QA, Lại Xuân Thủy và Phan Thị Minh Lý (2011) thực hiện một cuộc khảo sát trên 331 sinh viên năm 3, 4 hệ chính quy của Khoa Kế toán – Tài chính, trường ĐH Kinh tế, ĐH Huế. Tuy chất lượng đào tạo hiện nay được xem là khá tốt, tuy nhiên nội dung đào tạo hiện nay của trường bị sinh viên đánh giá rất thấp, và phương pháp giảng dạy của giảng viên cũng không được đánh giá cao. Yêu cầu cấp bách từ kết quả nghiên cứu là phải thay đổi nội dung đào tạo và phương pháp giảng dạy theo hướng gắn với thực tiễn và yêu cầu trên thị trường lao động, cập nhật những thay đổi trong nước và quốc tế, giúp đảm bảo sinh viên có thể hội nhập với môi trường làm việc quốc tế sau khi tốt nghiệp. Hạn chế của bài nghiên cứu này là chỉ lấy ý kiến đánh giá của sinh viên đang học năm 3, 4, sinh viên năm 1, 2 chưa được

nêu lên tiếng nói của họ về chương trình và chất lượng đào tạo khi họ còn phải theo đuổi việc học trong một thời gian dài.

Tại trường ĐH Kinh tế thuộc ĐH Đà Nẵng, Nguyễn Thị Trang và Lê Dân (2010) xây dựng mô hình và đánh giá chất lượng đào tạo theo 3 nhân tố. Nhân tố thứ nhất là “chất lượng năng”, được định nghĩa là mối tương tác giữa nhà trường và sinh viên. Nhân tố thứ hai là “Chất lượng kỹ thuật”, được định nghĩa là những giá trị sinh viên nhận được trong suốt quá trình đào tạo, và nhân tố thứ ba là “hình ảnh” được định nghĩa là cảm nhận của sinh viên về trường và những dịch vụ đào tạo của trường. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo là chưa cao. Khuyến nghị của bài nghiên cứu là nhà trường cần phải nâng cao chất lượng về Đào tạo đầu ra, chất lượng dịch vụ của nhà trường và nâng cao giá trị về hình ảnh của nhà trường. Điểm yếu của bài nghiên cứu này là chưa đưa ra các thảo luận phù hợp dẫn đến các quyết quả trên.

Trong bài báo Đánh giá hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khoa học của giảng viên (GV) Đại học, GS. Nguyễn Ngọc Hòa (2007) khẳng định rằng, một trong những tiêu chí đánh giá hoạt động giảng dạy của giảng viên Đại học là sự tham gia của sinh viên (SV). SV được xem là một thành phần tham gia đánh giá đặc biệt vì họ là “khách hàng” trực tiếp của hoạt động giảng dạy của GV nói riêng cũng như của hoạt động đào tạo nói chung. SV là người có quyền đòi hỏi về chất lượng giảng dạy, là người trực tiếp nhận toàn bộ quá trình giảng dạy với tất các hình thức cũng như hoạt động giảng dạy của GV, là người hơn ai hết hiểu được cần

học gì ở người giảng. Tuy chất lượng học tập của SV phụ thuộc vào nhiều yếu tố, nhưng chất lượng giảng dạy là yếu tố quan trọng nhất, mang tính quyết định nhất cho tương lai của người học. Do đó, SV là người có động cơ nhất trong việc nâng cao chất lượng giảng dạy của GV, có động cơ nhận xét những điểm mạnh điểm yếu trong hoạt động giảng dạy của GV, qua đó giúp GV nâng cao chất lượng giảng dạy của mình. Nguyễn Thế Mạnh (2010) cũng khẳng định rằng việc đánh giá năng lực sư phạm của GV, có thể sử dụng những công cụ và phương pháp khác nhau, nhưng việc đánh giá của SV với hoạt động giảng dạy của GV là cực kỳ quan trọng, vì công cụ này có tác động tích cực tới chất lượng giảng dạy của GV. Ngoài ra, đây cũng là một trong những tiêu chí kiểm định chất lượng của các trường Đại học theo chuẩn AUN.

Trong bài báo khoa học về việc sử dụng đánh giá của SV đối với chương trình đào tạo và giảng dạy của giảng viên, Buss (1976) trình bày lại một số các bài nghiên cứu trước đó và kết luận rằng tất cả các bài nghiên cứu lấy ý kiến của SV để đánh giá GV không chỉ có giá trị đóng góp cho sự phát triển tốt của từng GV, giúp cải tiến chương trình đào tạo, mà còn tăng thêm sự tham gia, gắn kết của SV với trường học, và tạo động lực học tích cực đối với chính sinh viên. Buss nói thêm rằng việc đánh giá các hoạt động giảng dạy của GV đóng vai trò quan trọng trong việc lựa chọn và đào tạo GV, hiểu rõ hơn về từng GV để giúp cơ sở đào tạo đạt được những mục đích giáo dục đã đề ra. Cuối cùng, Buss (1976: 23) kết luận rằng “Không một GV nào có quyền chọn lựa rằng mình có cho SV đánh giá về mình hay không. Nhưng

họ chỉ có một chọn lựa duy nhất là họ sẽ được SV của họ đánh giá về họ như thế nào, rồi sau đó tận dụng các phản hồi này để cải tiến mình như thế nào” (No teacher has any choice as to whether he wishes to be judged by his students. The only choice he has is whether he wishes to know how he is judged and thus possibly capitalize on this feedback) (Buss, 1976).

Cohen (1980) thực hiện một cuộc nghiên cứu bằng phương pháp phân tích kết quả nghiên cứu của nhiều bài báo khoa học về hiệu quả của việc đánh giá của sinh viên, giúp cải tiến phương pháp giảng dạy ở đại học. Từ nhiều kết quả của các bài nghiên cứu trước, Cohen phát hiện ra rằng việc đánh giá (feedback) của SV đóng góp rất lớn cho việc cải tiến phương pháp dạy học ở đại học. Các phản hồi của SV cung cấp cho GV những thông tin cụ thể, cần thiết, và đưa ra hướng cải thiện tích cực, có hiệu quả giúp thay đổi phương pháp giảng dạy của GV.

Do đó, các tác giả của bài nghiên cứu này, trên cơ sở đánh giá lại thực trạng về chất lượng đào tạo và giảng dạy của Khoa NN & VHNN, thực hiện một cuộc khảo sát, lấy ý kiến thăm dò của SV, tìm hiểu xem họ đang có cái nhìn như thế nào về các GV của Khoa NN & VHNN, nhằm tìm ra phương hướng mới, giúp cải tiến chất lượng đào tạo và giảng dạy của GV. Theo Nguyễn Quang Giao (2007:20-21), “đánh giá là một hoạt động nhằm nhận định, xác nhận giá trị thực trạng về mức độ hoàn thành nhiệm vụ, chất lượng và hiệu quả công việc... ở thời điểm hiện tại so với mục tiêu hay với những chuẩn mực đã được xác lập. Trên cơ sở đó, nêu ra những biện pháp uốn nắn, điều chỉnh để hoàn thiện... Đánh giá hoạt động giảng dạy của

GV là khâu quan trọng trong chu trình đánh giá GV vì cùng với nghiên cứu khoa học, giảng dạy là một trong hai nhiệm vụ cơ bản của GV. Việc đánh giá hoạt động giảng dạy của GV nhằm mục đích đảm bảo chất lượng hoạt động giảng dạy của GV, đáp ứng với mục tiêu của từng ngành học, môn học. Bên cạnh đó, đánh giá hoạt động giảng dạy của GV nhằm tạo lập mối liên hệ thông tin ngược chiều trong quản lý, nhằm cung cấp cho các nhà quản lý những thông tin chính xác, kịp thời để điều chỉnh, điều hành quản lý có hiệu quả hơn. Đồng thời giúp GV tự điều chỉnh để hoàn thiện hơn về phương pháp giảng dạy. Nguyễn Thế Mạnh (2010) cũng cho rằng việc tổ chức cho SV đánh giá hoạt động giảng dạy của GV là một trong những biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, một động lực thúc đẩy GV luôn tìm cách đổi mới phương pháp dạy học, học tập và bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ sư phạm để có thể tổ chức tốt quá trình dạy học trong môi trường Đại học.

#### **Mục đích nghiên cứu**

Các nghiên cứu trên chưa nêu rõ về chương trình đào tạo có phù hợp với sinh viên và với nhu cầu của xã hội hay không. Ngoài ra, đánh giá về phương pháp giảng dạy của giảng viên còn nhiều vấn đề then chốt cần được thăm dò. Thứ đến, dịch vụ hỗ trợ sinh viên cần phải được quan tâm theo xu hướng “lấy khách hàng làm thượng đế” cũng không thể thiếu trong việc tìm hiểu về chất lượng đào tạo. Mục đích của bài nghiên cứu này muốn tìm hiểu những đánh giá của Sinh viên ngành NN & VHNN về chương trình đào tạo của Khoa, chất lượng giảng dạy của giảng viên, và các dịch vụ hỗ trợ của Khoa NN & VHNN giúp SV những lúc gặp khó khăn trong

suốt quá trình học hành, được trình bày qua ba câu hỏi nghiên cứu sau:

1. Sinh viên đánh giá như thế nào về chương trình Đào tạo của Khoa NN & VHNN?

Sinh viên nhận xét gì về chất lượng và phương pháp giảng dạy của giảng viên Khoa NN & VHNN?

2. Sinh viên có hài lòng với chất lượng phục vụ của Khoa NN & VHNN không?

3. Các khó khăn sinh viên thường gặp phải là gì?

### **Phương pháp nghiên cứu**

#### ***Ngữ cảnh và mẫu nghiên cứu***

Trong bối cảnh Trường Đại học Văn Hiến muốn nhìn lại và đánh giá chất lượng Đào tạo của toàn trường, giúp cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo, Khoa NN & VHNN thực hiện một cuộc khảo sát trên diện rộng để lấy ý kiến của sinh viên về chất lượng Giáo dục và Đào tạo của Khoa. Khoa NN & VHNN được thành lập trên cơ sở hợp nhất của hai ngành Ngoại ngữ (1999) và Đông phương học (2007) vào năm 2016. Hiện nay, Khoa NN & VHNN có 40 GV cơ hữu, trong đó có 1 PGS, 4 TS, 26 ThS, và 7 CN. Tổng số SV có 3.172 (2013-2016) trải đều ở 6 ngành học, bao gồm ngành Tiếng Anh Thương Mại, Phương pháp giảng dạy Tiếng Anh, Nhật Bản học, Ngôn ngữ Nhật, Hàn Quốc học, và ngành tiếng Trung Thương Mại. Chương trình Đào tạo kéo dài từ 3 đến 3,5 năm; mỗi năm có 3 học kỳ. Bài nghiên cứu này lấy số liệu của tất cả các sinh viên của khoa NN & VHNN, không phân biệt Khóa học hay chuyên ngành. Tất cả các sinh viên đều có quyền tham gia trả lời câu hỏi.

Theo Hutchings, Huber and Ciccone (2011), dữ liệu thu thập được từ bản khảo

sát có thể cung cấp đủ bằng chứng để cải tiến về chất lượng dạy và học. Tương tự, Gonyea (2010) cũng khẳng định rằng dữ liệu thu thập được từ bảng khảo sát có thể cung cấp được những thông tin hữu ích cho cơ sở Đào tạo để có thể thực hiện những quyết định mang tính hành động về việc cải tiến chất lượng dạy và học tại cơ sở, đồng thời giúp đưa ra những chiến lược đào tạo có hiệu quả. Theo Strydom, Basson và Mentz (2012), khảo sát là một dụng cụ giúp cơ sở đào tạo tìm ra các điểm yếu và điểm mạnh của mình về phương pháp giảng dạy cũng như môi trường học tập. Từ đó, đưa ra các sự can thiệp tốt hơn để nâng cao chất lượng dạy và học.

#### **Tiến trình thu thập và phân tích số liệu**

Bản Khảo sát được thiết kế trên Biểu mẫu của Office 365 bản quyền tại trường Đại học Văn Hiến, gồm 25 câu hỏi. Từ câu 1 đến câu 3 hỏi về thông tin cá nhân cũng như ngành học; từ câu 4 đến câu 8 thăm dò về sự phù hợp của chương trình đào tạo; Từ câu 9 đến câu 16 hỏi về phương pháp giảng dạy của giảng viên; và từ câu 17 đến câu 25 thăm dò ý kiến của SV về các dịch vụ (cách phục vụ) của Khoa NN & VHNN, và các khó khăn mà sinh viên thường gặp phải trong suốt quá trình học. Ba câu hỏi đầu được thiết kế theo dạng lấy thông tin, 18 câu được thiết kế theo Likert's scale từ 1 sao (kém chất lượng) đến 5 sao (chất lượng rất tốt), và 4 câu hỏi được thiết kế theo dạng "mở" để thu thập số liệu định tính. Bản khảo sát được đăng trên Facebook của Khoa NN & VHNN, và cả trên trang Facebook cá nhân của một số giảng viên trong Khoa. Giảng viên phụ trách công tác Đoàn của Khoa cũng chuyển đến SV phụ trách Đoàn của Khoa để triển khai. Quá trình thu thập dữ liệu

được tính từ ngày 12 tháng 4 đến ngày 8 tháng 5 năm 2017.

Theo Creative Research System (2012), thông số kỹ thuật quyết định mẫu nghiên cứu để đảm bảo độ tin cậy của mẫu nghiên cứu mang tính đại diện, trong bài nghiên cứu này, thông số mức độ tin cậy là 95% (confidence level), khoảng tin cậy (confidence interval) là 1.91, tổng số mẫu nghiên cứu (population) là 3007, gồm 2879 SV hệ Đại học và 128 SV hệ Cao đẳng (thông tin lấy từ phòng Đào tạo). Theo công thức tính Mẫu nghiên cứu của CheckMarket (2017), khi tổng số mẫu (population) là 3007, độ lệch chuẩn là 2% (margin or error), với độ tin cậy là 95% (Confidence level), thì Mẫu nghiên cứu (sample size) cần thiết sẽ là 1,336. Trong bài nghiên cứu này, tổng số SV tham gia trả lời là 1433 em. Sau khi thu thập dữ liệu để phân tích thì nhóm nghiên cứu đã loại ra 33 bài do bỏ trống quá nhiều câu trả lời, hoặc các phiếu đánh giá chỉ đánh vào một con số (số 4 hoặc 5 sao) cho tất cả các câu trả lời, và trong số đó có 19 phiếu từ các bạn SV tiếng Anh không chuyên. 33 phiếu này được xem là có những câu trả lời không hợp lệ. Còn lại tổng cộng là 1400 phiếu hợp lệ cho tất cả các ngành đào tạo của Khoa NN & VHNN. Như vậy, so với tổng số SV của Khoa NN & VHNN (population), mẫu nghiên cứu trả lời câu hỏi Khảo sát chiếm đến 47%. Bảo đảm độ tin cậy và tính đại diện cho SV của toàn Khoa NN & VHNN. Đây có thể được xem là con số đại diện cho toàn thể số lượng cần nghiên cứu.

Các câu hỏi được thiết kế theo Likert's scale thì được phân tích theo Mức trung bình cộng (Mean scores) theo phần mềm thống kê SPSS phiên bản 22, và các

câu hỏi “mở” thì được phân tích theo phương pháp định tính. Hầu hết các số liệu thu thập được đều nhằm trả lời cho ba câu hỏi nghiên cứu nêu trên. Câu hỏi Nghiên cứu thứ nhất liên quan tới chương trình đào tạo sẽ được phân tích theo định lượng, còn hai câu hỏi nghiên cứu 2 & 3 sẽ được phân tích và trả lời theo cả định lượng và định tính.

### **Kết quả nghiên cứu và thảo luận**

#### ***Thông tin về Mẫu nghiên cứu***

Phần này nhóm nghiên cứu sẽ trình bày trước tiên về thông tin mẫu nghiên cứu (sample) so với tổng thể số lượng nghiên cứu (population). Phần kế tiếp sẽ trình bày về kết quả nghiên cứu dựa trên 3 câu hỏi nghiên cứu đã đưa ra trong bài nghiên cứu này. Bài nghiên cứu này sẽ phân tích kết quả theo định lượng và định tính dựa trên các câu trả lời Khảo sát được trình bày trong phần phương pháp đã trình bày phía trên. Bảng 1 trình bày về số mẫu tham gia trả lời bảng Khảo sát theo từng khóa học.

**Bảng 1: Tổng số SV trên Khóa học**

	n	%	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	5	0,4	0,4	0,4
2013	102	7,3	7,3	7,6
2014	214	15,2	15,2	22,9
2015	737	52,5	52,5	75,4
2016	346	24,6	24,6	100
Total	1400	100	100	

*\*Frequency*

Như được thấy trong bảng 1, tổng cộng có 1.404 phiếu trả lời hợp lệ từ 1.433 phiếu thu về. Con số này chiếm 44% so với tổng thể số lượng nghiên cứu. Phần đông nhất tham gia trả lời bảng khảo sát là SV khóa 2015 (53%, n = 737). SV khóa 2015 đã trải qua 5 học kỳ tại trường ĐH VH; họ đã có được cái nhìn khá rõ về chương trình

và chất lượng Đào tạo của Khoa NN & VHNN. Do đó, các câu trả lời hoặc đánh giá của họ sẽ thể hiện rất khách quan. Và những đánh giá của họ đáng được quan tâm vì họ là những người sẽ được thụ hưởng các học kỳ còn lại tại ĐH VH, nếu có bất kỳ thay đổi hay cải tiến nào dựa trên các góp ý của họ. Phần trả lời nhiều thứ hai là SV khóa 2016 (25%; n = 346). Đây là những SV cần nhất cho sự thay đổi (nếu có), vì họ sẽ được thụ hưởng chất lượng

đào tạo còn lại lâu nhất so với tất cả các khóa học. Nhóm trả lời đông thứ ba là SV khóa 2014 (15%; n = 214) và khóa 2013 (7%; n = 102). Các em SV khóa 2013 có một số đã ra trường (hệ Cao đẳng) và số còn lại dự định sẽ tốt nghiệp vào học kỳ sau (HK 3/2016-2017). Các SV khóa 2014 cũng chỉ còn một HK nữa là tốt nghiệp vì họ học theo 3 HK/năm. Bảng 2 trình bày thông tin mẫu nghiên cứu theo từng ngành học của khoa NN & VHNN.

**Bảng 2: Tổng số SV trên Ngành học**

	n	%	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tiếng Anh Thương Mại	697	49,6	49,6	49,6
Tiếng Trung TM	43	3,1	3,1	52,7
Nhật Bản học/tiếng Nhật	441	31,4	31,4	84,1
Hàn Quốc học	213	15,2	15,2	99,3
Phương pháp giảng dạy TA	10	0,7	0,7	100
Total	1400	100	100	

\*Frequency

Bảng 2 cho thấy rằng mẫu tham gia trả lời bảng khảo sát đông nhất thuộc về ngành Tiếng Anh Thương Mại (TATM) (50%; n = 697). Hiện nay riêng ngành TATM, tổng số SV cho cả hệ Đại học và Cao đẳng là 1.441SV. Như vậy mẫu tham gia trả lời câu hỏi Khảo sát chiếm gần 50% so với tổng số SV ngành TATM. Đây cũng được xem là mẫu đại diện cho tổng thể của ngành. Số mẫu tham gia trả lời câu hỏi Khảo sát đông thứ hai là ngành Nhật Bản học/ Ngôn ngữ Nhật (31%; n = 441). Con

số này chiếm 54% so với tổng số SV 2 ngành này (816 SV). Ngành Hàn Quốc học (HQH) đứng thứ ba, 15% với 213 SV. So với tổng số SV ngành HQH gồm 505 SV hiện đang theo học tại Khoa NN & VHNN, thì số mẫu đại diện tham gia khảo sát là 42%. Thứ tư là ngành Tiếng Trung Thương Mại (TTTM) với 43 SV tham gia trả lời khảo sát. Tuy số này chỉ chiếm 3% trong tổng số mẫu khảo sát, nhưng lại chiếm 58% so với tổng số SV ngành TTTM. Do đó, con số này cũng mang một

ý nghĩa đại diện cho cả ngành. Số ít nhất tham gia trả lời câu hỏi là ngành PPGD tiếng Anh, chỉ có 10 SV trong số 43 SV của ngành này tham gia (23%), vì ngành này mới mở được một lớp/khóa. Phần tiếp theo sẽ trình bày về kết quả nghiên cứu dựa trên câu hỏi nghiên cứu đã đưa ra bên trên.

**Câu hỏi NC 1: Sinh viên đánh giá như thế nào về chương trình Đào tạo của Khoa NN & VHNN?**

Các câu hỏi trong bảng khảo sát từ 1 đến 5 sẽ được phân tích để trả lời cho câu hỏi nghiên cứu thứ nhất. Các câu hỏi này được thiết kế theo Likert's scale từ 1 sao (Kém chất lượng, hoặc không đồng ý) đến

5 sao (Chất lượng rất tốt, rất đồng ý). Kết quả sẽ được phân tích theo điểm trung bình (mean scores). Độ tin cậy Cronbach's Alpha của 18 câu trả lời trong bảng khảo sát này đạt đến mức .92. Điều này cho thấy rằng các câu trả lời của SV đạt mức độ tin cậy cao. Nhóm Nghiên cứu phân chia mức độ đồng ý của SV theo các bậc sau:

1.00 – 2.80: Kém chất lượng (không đồng ý)

2.81 – 3.42: Chất lượng trung bình

3.43 – 5.00: Chất lượng rất tốt (hoàn toàn đồng ý)

Bảng 3 trình bày kết quả SV đánh giá về chương trình Đào tạo của Khoa NN & VHNN.

**Bảng 3: Đánh giá về Chương trình Đào tạo**

No.	Chương trình Đào tạo	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1	Chương trình đào tạo khoa NN & VHNN phù hợp với nhu cầu của bạn.	1400	1	5	3,45	1,01
2	Chương trình Đào tạo phù hợp với trình độ học của bạn.	1400	1	5	3,46	1,07
3	Chương trình Đào tạo phù hợp với nhu cầu của Xã hội.	1397	1	5	3,35	1,14
4	Sự phân bổ các học phần trong các học kỳ phù hợp với việc học của bạn.	1392	1	5	3,13	1,18
5	Chương trình Đào tạo có đáp ứng được với yêu cầu công việc của bạn (dành cho SV năm cuối hoặc đã ra trường).	912	1	5	2,96	1,23
<b>Trung bình cộng</b>					<b>3,27</b>	<b>0,94</b>

• Descriptive statistics

Bảng 3 trình bày về việc sinh viên đánh giá chương trình đào tạo của Khoa

NN & VHNN hiện nay. (Item 1) Hầu hết SV đồng ý rằng **Chương trình đào tạo**



**của Khoa NN & VHNN hiện nay vẫn đang phù hợp với nhu cầu của họ** ( $M = 3,45$ ;  $SD = 1,01$ ). Chương trình đào tạo mà được đánh giá là phù hợp với nhu cầu của SV (students' needs) và được chính SV là đối tượng hưởng thụ chương trình để quyết định cho cuộc đời của họ là rất quan trọng. Ngoài ra, (item 2) hầu hết SV cũng công nhận rằng chương trình đào tạo phù hợp với trình độ học của họ ( $M = 3,46$ ;  $SD = 1,07$ ). Chương trình đào tạo được xem là phù hợp với trình độ học của SV có thể được hiểu là không quá khó cũng như không quá dễ. Điều này mặc dù được hầu hết SV công nhận, nhưng chúng ta chỉ xem đây là sự thành công một phần. Bởi vì nếu không khó thì chưa thực sự khuyến khích SV phát triển tính tò mò trong học hỏi chưa khuyến khích được tính tự học của SV, nâng cao trách nhiệm học hành của họ. (Item 3) Xét về khía cạnh phù hợp với nhu cầu xã hội, SV chỉ đánh giá ở mức trung bình ( $M = 3,35$ ;  $SD = 1,14$ ), có nghĩa là chương trình đào tạo chưa hoàn toàn phù hợp với nhu cầu của xã hội. Điều này, Khoa NN & VHNN phải xem lại vì theo xu thế đào tạo ở bậc ĐH của thế giới hiện nay, chương trình đào tạo phải theo sát với nhu cầu của xã hội, giúp cho SV có thể dễ dàng tìm việc làm sau khi tốt nghiệp để giải quyết một số lớn SV tốt nghiệp ĐH nhưng đang thất nghiệp.

Hiện nay, theo chương trình đào tạo của toàn trường ĐH VH, SV sẽ học theo ba học kỳ, và chương trình đào tạo của mỗi học kỳ được phân bổ theo đề nghị của các khoa kết hợp với sự sắp xếp của phòng Đào tạo. Việc phân bổ các học phần trong mỗi học kỳ được xem là rất quan trọng trong quá trình đào tạo với mục đích giúp SV tận dụng đúng năng lực của mình để

nâng cao hiệu quả của kết quả học tập. Tuy nhiên, (item 4) SV không hoàn toàn đồng ý với việc phân bổ các học phần trong mỗi học kỳ của Khoa NN & VHNN ( $M = 3,13$ ;  $SD = 1,18$ ). Về vấn đề chương trình đào tạo có đáp ứng được yêu cầu công việc của SV, những SV học năm cuối, đã và đang tham gia làm việc bán thời gian (item 5), chỉ có 912 trong số 1400 SV cung cấp trả lời cho câu hỏi này. Điều này có thể dễ hiểu bởi vì SV năm cuối hoặc các SV đang đi làm bán thời gian không phải là tất mẫu nghiên cứu. Kết quả cho thấy rằng rất ít SV đánh giá tốt về điểm này ( $M = 2,96$ ;  $SD = 1,23$ ). Đây là một điểm đáng quan tâm của Khoa NN & VHNN nói riêng, và của nhiều ngành đào tạo ĐH hiện nay nói chung, khi báo chí trong nước và cả các nhà tuyển dụng thường hay đề cập đến vấn đề này là SV sau khi đậu qua phần phỏng vấn làm việc, thì các công ty hầu như phải đào tạo lại rất nhiều, nếu chưa nói là đào tạo lại từ đầu.

Kết luận, chương trình đào tạo của Khoa NN & VHNN hiện nay dưới góc nhìn của sinh viên chưa có gì nổi trội ( $M = 3,27$ ;  $SD = 0,94$ ). Chỉ có một điểm mạnh là chương trình đào tạo hiện nay phù hợp với nhu cầu và trình độ học của SV. Việc phù hợp với nhu cầu và trình độ học của SV nhưng lại không đáp ứng được với nhu cầu của xã hội và công việc thì cũng cần phải xem lại, bởi vì mục đích của đào tạo cần phải nhắm đến việc xây dựng và phát triển xã hội. Khoa NN & VHNN cần thực hiện theo Nghị quyết 14 (2005) về việc mạnh mẽ đổi mới nội dung, chương trình và phương pháp đào tạo. Kết quả nghiên cứu này cũng giống với kết quả của Lại Xuân Thủy và Phan Thị Minh Lý (2011) tại tọa Kế toán – Tài chính, trường ĐH Kinh tế,

ĐH Huế rằng tuy nội dung đào tạo hiện nay bị sinh viên đánh giá rất thấp.

Câu hỏi NC 2: *Sinh viên nhận xét gì về chất lượng và phương pháp giảng dạy của giảng viên Khoa NN & VHNN?*

Chất lượng giảng dạy và phương pháp

giảng dạy là một trong những yếu tố quyết định để đánh giá về chất lượng đào tạo của Khoa NN & VHNN. Để trả lời cho câu hỏi nghiên cứu thứ 2 này, nhóm nghiên cứu lấy ý kiến đánh giá của SV khoa NN & VHNN về phương pháp và thái độ giảng dạy của GV Khoa.

**Bảng 4: SV đánh giá về chất lượng giảng dạy của GV**

No.	Chất lượng giảng dạy	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
6	Giảng viên khoa NN & VHNN sử dụng phương pháp hiện đại trong giảng dạy.	1396	1	5	3,48	1,14
7	Giảng viên luôn có thái độ tích cực trong công tác giảng dạy.	1393	1	5	3,83	1,08
8	Giảng viên thường vào lớp và kết thúc lớp học đúng giờ.	1394	1	5	4,03	1,04
9	Giảng viên khoa NN & VHNN thường quan tâm, giúp đỡ sinh viên trong việc học tập.	1396	1	5	3,69	1,14
10	Phương pháp giảng dạy của Giảng viên giúp bạn dễ hiểu bài.	1391	1	5	3,47	1,06
11	Giảng viên thường chuẩn bị bài kỹ trước khi lên lớp.	1396	1	5	3,85	1,06
12	Giảng viên thường tổ chức lớp học theo cách học nhóm.	1394	1	5	3,74	1,10
13	Giảng viên thường cho các bạn thảo luận theo nhóm trong lớp.	1392	1	5	3,83	1,06
<b>Trung bình cộng</b>					<b>3,76</b>	<b>0,84</b>

- Descriptive statistics

Bảng 4 trình bày về thái độ của SV đối với thái độ và phương pháp giảng dạy của GV Khoa NN & VHNN. Nhìn chung, GV

của Khoa NN & VHNN được SV đánh giá rất cao ( $M = 3,76$ ;  $SD = 0,84$ ). Độ lệch chuẩn (Standard deviation) ở mức rất thấp

(.84) khẳng định rằng hầu hết SV đều có đánh giá tương tự, không khác biệt bao nhiêu. Thứ nhất (item 6), hầu hết SV nhận định rằng GV Khoa NN & VHNN đã sử dụng phương pháp giảng dạy mới trong các hoạt động giảng dạy trong lớp ( $M = 3,48$ ;  $SD = 1,14$ ); và hầu hết SV (item 7) đều công nhận rằng GV Khoa NN & VHNN luôn có thái độ tích cực trong các hoạt động giảng dạy ( $M = 3,83$ ;  $SD = 1,08$ ). Phương pháp giảng dạy hiện đại (cập nhật) và thái độ tích cực trong công tác giảng dạy được xem là hai yếu tố rất quan trọng trong công tác giảng dạy cũng như quyết định về chất lượng đào tạo của Khoa NN & VHNN. Bởi vì phương pháp tốt sẽ góp phần tạo nên hiệu quả tốt, còn thái độ tốt sẽ góp phần tạo nên động lực tốt cho việc học tập của SV. Khi SV có động lực học tập tốt thì chất lượng đào tạo sẽ đạt đến mức mong đợi. Thái độ tích cực trong công tác giảng dạy của GV cũng được thể hiện ở việc (item 8) GV thường vào lớp và kết thúc lớp học đúng giờ ( $M = 4,03$ ;  $SD = 1,04$ ); và (item 9) GV cũng thường quan tâm, giúp đỡ SV trong các hoạt động học tập ( $M = 3,69$ ;  $SD = 1,14$ ). Mặc dù việc vào lớp và ra khỏi lớp đúng giờ không phải là yếu tố quyết định đến chất lượng giảng dạy và đào tạo, nhưng lại đóng góp rất lớn vào thái độ tích cực trong hoạt động giảng dạy của GV. Nói cách khác, GV Khoa NN & VHNN rất nghiêm túc trong công tác giảng dạy, cũng như việc chăm sóc, giúp đỡ SV suốt quá trình học tập.

Liên quan đến phương pháp giảng dạy, (item 10) hầu hết SV Khoa NN & VHNN đều công nhận rằng phương pháp giảng dạy của GV là hiệu quả vì giúp SV dễ hiểu bài ( $M = 3,47$ ;  $SD = 1,06$ ); ngoài ra, SV còn công nhận rằng (item 11) GV

thường chuẩn bị bài rất kỹ trước khi lên lớp giảng dạy ( $M = 3,85$ ;  $SD = 1,06$ ). Hai yếu tố này được xem là hỗ trợ cho nhau vì khi GV chuẩn bị bài kỹ trước khi lên lớp thì kết quả đem lại của công việc này là giúp SV hiểu bài dễ hơn. Ngoài ra, theo phương pháp giảng dạy lấy người học làm trung tâm (student-centered), (item 12) GV Khoa NN & VHNN thường tổ chức lớp học theo cách học nhóm ( $M = 3,74$ ;  $SD = 1,10$ ). Học nhóm được hiểu là làm việc chung, cùng làm một dự án (project) nếu có, cùng làm bài tập với nhau, giúp cho bài làm đạt được chất lượng tốt nhất. Song song với việc này là SV có thể học hỏi lẫn nhau, xây dựng tinh thần làm việc nhóm (teamwork spirit), giúp nhau cùng phát triển. Đồng hành với việc này, (item 13) GV thường tổ chức lớp học ngoại ngữ theo phương pháp thảo luận nhóm bằng ngôn ngữ được giảng dạy (tiếng Anh, tiếng Nhật, hay tiếng Hàn) ( $M = 3,83$ ;  $SD = 1,06$ ). Phương pháp này rất hiệu quả trong việc giúp SV thực hành ngôn ngữ mình học, học hỏi lẫn nhau trong suốt quá trình thảo luận nhóm, giúp nhau cùng tiến bộ.

Tóm lại, GV Khoa NN & VHNN có thái độ rất tích cực trong công tác giảng dạy, nghiêm túc trong công tác giảng dạy, sử dụng pháp pháp giảng dạy cập nhật, hiệu quả, giúp SV dễ hiểu bài học hơn. Thái độ tích cực trong công tác giảng dạy, chuẩn bị bài kỹ trước khi lên lớp giúp SV dễ hiểu bài, là các yếu tố rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đào tạo của Khoa NN & VHNN. Hai yếu tố được SV đánh giá cao về thái độ và phương pháp giảng dạy giúp kết quả nghiên cứu tăng thêm độ tin cậy. Theo một nghĩa nào đó, Khoa NN & VHNN đã và đang làm theo hướng dẫn của Nghị quyết 14 (2005) xây

dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên, đáp ứng được với yêu cầu đổi mới giáo dục. Và việc nâng cao chất lượng đào tạo được xem là nhiệm vụ quan trọng trong công tác đào tạo ĐH (Nguyễn Quang Giao, 2010). Về công tác giảng dạy của GV, Khoa NN & VHNN đã được SV đánh giá cao (Nguyễn Thạc San, 2010) được xem là một trong những yếu tố quan trọng nâng cao chất lượng đào tạo. Kết quả nghiên cứu này đi ngược lại với nghiên cứu trước của Lại Xuân Thủy và Phan Thị Minh Lý (2011) tại Khoa Kế toán – Tài chính, trường ĐH Kinh tế, ĐH Huế rằng phương pháp giảng dạy của GV không được SV đánh giá cao.

### *Câu hỏi NC 3: Sinh viên có hài lòng*

**Bảng 5: SV đánh giá về chất lượng dịch vụ hỗ trợ SV của Khoa NN & VHNN**

No.	Chất lượng dịch vụ hỗ trợ SV	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
14	Khi bạn gặp khó khăn thắc mắc, nhân viên của Khoa NN & VHNN sẵn sàng giúp đỡ bạn.	1384	1	5	3,27	1,25
15	Khoa NN & VHNN luôn nghiêm túc trong các kỳ tổ chức thi cử để bảo đảm chất lượng.	1396	1	5	4,12	0,98
16	Bạn thường gặp khó khăn trong việc đóng và xử lý học phí.	1359	1	5	3,49	1,53
17	Bạn thường gặp khó khăn trong việc đăng ký môn học.	1333	1	5	3,57	1,46
18	Mức độ hài lòng của bạn đối với Khoa NN & VHNN.	1390	1	5	3,33	1,02
	Valid N (listwise)	825				

- Descriptive statistics

Như được thấy trong bảng 5, (item 14) SV không nhất trí cao về việc nhân viên Khoa NN & VHNN hết lòng hỗ trợ SV

*với chất lượng phục vụ của Khoa NN & VHNN không? Các khó khăn sinh viên thường gặp phải là gì?*

Bàn luận về chất lượng đào tạo thì không thể thiếu sót các dịch vụ hỗ trợ SV. Việc hỗ trợ SV trong công tác đào tạo đóng vai trò rất quan trọng tại các cơ sở Giáo dục, đặc biệt là ở bậc ĐH. Khi SV được hỗ trợ tốt trong các dịch vụ trong suốt quá trình học thì họ sẽ có cơ hội hoặc được tạo động lực tích cực để họ có thể học hành tốt hơn. Nếu những dịch vụ hỗ trợ SV trong quá trình học tập không tốt thì sẽ ảnh hưởng đến kết quả học tập, hay nói đúng hơn là ảnh hưởng rất lớn đến chương trình đào tạo. Bảng 5 trình bày những nhận xét của SV về các dịch vụ hỗ trợ học tập của SV.

trong việc trả lời các câu hỏi của họ mỗi khi họ cần ( $M = 3,27$ ;  $SD = 1,25$ ). Vấn đề này hiện nay không chỉ xảy ra ở Khoa NN

& VHNN nhưng là ở hầu hết các khoa, phòng ban có liên quan trong việc hỗ trợ SV. Cụ thể nhất là các vụ việc không hay xảy ra gần đây khi các em SV sử dụng Facebook cá nhân để than phiền về vấn đề này. Tuy nhiên, xét về khía cạnh tính nghiêm túc trong các kỳ tổ chức thi cử để đảm bảo chất lượng, (item 15) hầu hết SV đánh giá rất cao về thái độ cũng như hành động cụ thể của GV, Khoa cũng như Ban Lãnh đạo khoa trong công tác tổ chức các kỳ thi để đảm bảo chất lượng. Hiện nay, công tác thi cử ở VN đang được Bộ GD & ĐT rất quan tâm. Kỳ thi phải mang tính khách quan, giúp SV tự thể hiện kiến thức và khả năng của mình trong thi cử, để kết quả học tập được đánh giá đúng với năng lực của họ.

Một trong những vấn đề liên quan đến dịch vụ hỗ trợ SV trong quá trình học trong những ngày qua mà SV than phiền là đóng học phí và xử lý học phí của SV. Tuy việc này không phải là của riêng Khoa NN & VHNN, nhưng SV của Khoa là những người có thể gặp phải các trường hợp này nên chúng tôi cũng đưa vào bản khảo sát. Kết quả cho thấy rằng hầu hết SV (item 16) đều cho rằng họ thường gặp rất nhiều khó khăn trong việc đóng học phí cũng như xử lý học phí. Về việc đóng học phí và xử lý học phí của SV thì hiện nay, trường đã có một đợt hoàn trả số dư học phí cho SV, đợt còn lại, phòng HTTT kết hợp với công ty phần mềm PSC tạo ra công thức trên trang web để có thể tìm ra được con số chính xác nhất trong từng tài khoản của SV, giúp việc xử lý trở nên hiệu quả hơn.

Ngoài việc gặp khó khăn về việc đóng và xử lý học phí, hầu hết SV cũng khẳng định rằng (item 17) quá trình đăng ký học phần cũng gây nhiều khó khăn cho họ (M

= 3,57; SD = 1,46). Theo các câu trả lời mở của SV, họ cho rằng mỗi đợt đến kỳ đóng học phí, số lượng SV truy cập trang web nhiều quá nên trang web thường bị chậm chạp. Việc này liên quan đến gói thuê bao của trường đối với công ty cung cấp dịch vụ. Nếu trường đã sử dụng gói thuê bao cao nhất nhưng sự việc này vẫn xảy ra thì chúng ta nên quan tâm đến việc thay đổi dịch vụ server. Cuối cùng, liên quan đến mức độ hài lòng của SV đối với Khoa NN & VHNN (item 18). Mức đánh giá của SV vẫn chưa cao (M = 3,33; SD = 1,02). Mức hài lòng ở đây có thể hiểu là dịch vụ hỗ trợ SV, chứ không liên quan đến phương pháp giảng dạy như được trình bày ở trên. Mức hài lòng đối với dịch vụ hỗ trợ SV là rất quan trọng trong bối cảnh xã hội hóa giáo dục hiện nay, đặc biệt đối với trường ĐH VH. SV phải được xem là một “khách hàng”. Do đó, Khoa NN & VHNN cần phải cải tiến chất lượng đào tạo cũng như dịch vụ hỗ trợ SV.

Nhìn chung, ngoài việc làm tốt trong công tác tổ chức các kỳ thi, Khoa NN & VHNN cần phải quan tâm đến việc hỗ trợ SV, cần có thái độ tích cực trong việc trợ giúp SV mỗi khi họ cần, ngay trong việc trả lời câu hỏi nếu SV thắc mắc. Điều này có thể giúp cải tiến mức độ hài lòng của SV đối với Khoa NN & VHNN. Về phía trường, Ban Điều hành cần quan tâm nâng cấp website giúp SV giảm thiểu các khó khăn trong khâu đăng ký học phần. Ban Điều hành cũng cần quan tâm sâu hơn về tiến độ, quá trình đóng học phí và xử lý học phí của SV, giúp nâng cao hiệu quả trong dịch vụ hỗ trợ SV trong suốt quá trình học tập. Kết quả nghiên cứu này cũng tương đồng với kết quả của Nguyễn Thị Trang và Lê Dân (2010) tại trường ĐH

Kinh Tế thuộc ĐH Đà Nẵng, chất lượng dịch vụ của nhà trường cần nâng cao và nâng cao giá trị về hình ảnh của nhà trường.

### **Kết luận**

Bài nghiên cứu này tìm hiểu về thái độ của SV đối với chất lượng đào tạo của Khoa NN & VHNN. Thứ nhất, xét về chương trình đào tạo, hiện nay tuy chương trình Đào tạo của Khoa NN & VHNN phù hợp với trình độ học của SV, nhưng lại chưa có gì nổi trội, chưa thực sự đáp ứng được với nhu cầu của xã hội cũng như chưa đáp ứng được nhu cầu công việc của SV. Khoa NN & VHNN cần phải có những định hướng đột phá, thoát ra khỏi khung chương trình của phần lớn các trường ĐH hiện nay, kết nối với các doanh nghiệp để có thể đưa ra những định hướng phù hợp với nhu cầu phát triển của xã hội. Mục đích của chương trình đào tạo không phải chỉ để phục vụ cho nhu cầu của cá nhân SV nhưng còn phải nhắm đến việc xây dựng và phát triển xã hội. Thứ hai, xét về thái độ và phương pháp giảng dạy của GV, GV Khoa NN & VHNN được SV đánh giá là có thái độ rất nghiêm túc trong công tác giảng dạy, sử dụng pháp pháp giảng dạy hiệu quả giúp SV tiếp thu bài tốt

hơn. Thái độ tốt tạo nên động lực học tốt (motivation), phương pháp giảng dạy hiệu quả tạo nên kết quả học tập tốt. Cuối cùng, hầu hết SV chưa đánh giá cao về dịch vụ hỗ trợ SV của Văn phòng Khoa. Các nhân viên Khoa NN & VHNN cần có thái độ tích cực trong việc trợ giúp SV mỗi khi họ cần như trả lời các thắc mắc, giúp đỡ họ giải quyết các vấn đề họ gặp phải trong suốt quá trình học tập. Về phía trường, Ban Điều hành cần quan tâm nâng cấp website giúp SV giảm thiểu các khó khăn trong khâu đăng ký học phần và quan tâm sâu hơn về tiến độ và quá trình đóng học phí, xử lý học phí của SV, giúp nâng cao hiệu quả trong dịch vụ hỗ trợ SV trong suốt quá trình học tập.

Bài nghiên cứu này giới hạn về mẫu nghiên cứu. 1400 mẫu nghiên cứu này là SV từ Khoa NN & VHNN. Cần có một cuộc khảo sát lớn hơn đối với SV toàn trường bởi vì những khó khăn mà SV khoa NN & VHNN gặp phải cũng có thể là những khó khăn của SV toàn trường. Phương pháp giảng dạy và dịch vụ hỗ trợ SV của toàn trường cần được nghiên cứu để rộng hơn giúp cho nhà trường có được cái nhìn tổng thể để cải tổ về chất lượng đào tạo của toàn trường.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Buss, D. T., 1976. Student evaluation for curriculum and teacher development. *The Vocational Aspect of Education*, 28(69), pp.19-23.
- [2]. Market C., 2017. *Calculate representative sample size*. Retrieved May 16, 2017, from Sample size calculator: <https://www.checkmarket.com/sample-size-calculator/>.
- [3]. Cohen P. A., 1980. Effectiveness of Student-Rating Feedback for Improving College Instruction: A Meta-Analysis. *Research in Higher Education*, 13(4), pp.321-341. Retrieved from [http://www.jstor.org/stable/40195393?origin=JSTOR-pdf&seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](http://www.jstor.org/stable/40195393?origin=JSTOR-pdf&seq=1#page_scan_tab_contents).
- [4]. Creative Research System, 2012. *Sample Size Calculator*. Retrieved May 8, 2017, from The Survey System: <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>.
- [5]. Gonyea, R. M., 2010. *Assessing what really matters for student learning: Making productive use of your engagement data. Presented at the Celebration of Teaching and Learning, University of Louisville, Kentucky*. Retrieved May 4, 2017, from [http://cpr.iub.edu/uploads/UofL%20Feb2010%20\(PDF\).pdf](http://cpr.iub.edu/uploads/UofL%20Feb2010%20(PDF).pdf).
- [6]. Hutchings P., Huber M. T., Ciccone A., 2011. *Getting There: An integrative vision of the Scholarship of Teaching and Learning. International Journal for the Scholarship of Teaching and Learning*, 5(1). Retrieved May 4, 2017.
- [7]. Khoa NN & VHNN, 2016, June 21). *Khoa Ngôn ngữ và Văn hóa Nước ngoài*. Retrieved May 4, 2017, from Trường Đại học Văn Hiến: <http://nnvh.vhu.edu.vn/vi/gioi-thieu-473/gioi-thieu-khoa-ngon-ngu>.
- [8]. Lại Xuân Thủy, Phan Thị Mai Lý, 2011. Đánh giá chất lượng đào tạo tại Khoa Kế toán - Tài chính , Trường ĐH Kinh tế, ĐH Huế trên quan điểm của người học. *Tạp Chí Khoa Học và Công Nghệ - ĐH Đà Nẵng*, 3(44), pp.230-237.
- [9]. Luật Giáo dục, 2005, June 14. *Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật*. Retrieved May 5, 2017, from Cơ sở dữ liệu Quốc gia về văn bản pháp luật: [http://www.moj.gov.vn/vbpq/lists/vn%20bn%20php%20lut/view\\_detail.aspx?itemid=18148#Dieu\\_15](http://www.moj.gov.vn/vbpq/lists/vn%20bn%20php%20lut/view_detail.aspx?itemid=18148#Dieu_15).
- [10]. Nghị Quyết 14, 2005, 112). *VỀ ĐỔI MỚI CƠ BẢN VÀ TOÀN DIỆN GIÁO DỤC ĐH VIỆT NAM GIAI ĐOẠN 2006 - 2020. Thư viện pháp luật, 14/2005/NQ-CP*. Hà Nội, Việt Nam. Retrieved May 8, 2017, from <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Giao-duc/Nghi-quyet-14-2005-NQ-CP-doi-moi-co-ban-va-toan-dien-giao-duc-dai-hoc-Viet-Nam-giai-doan-2006-2020-5013.aspx>.
- [11]. Nguyễn Ngọc Hòa, 2007. Đánh giá hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khoa học của giảng viên Đại học. *Tạp Chí Luật Học*, 7, 71-74. Retrieved from [http://thuvien.ued.udn.vn:8080/dspace/bitstream/TVDHSPDN\\_123456789/14124/1/](http://thuvien.ued.udn.vn:8080/dspace/bitstream/TVDHSPDN_123456789/14124/1/)

000000CVv209S072007071.pdf.

- [12]. Nguyễn Quang Giao, 2007. Bàn về phương pháp đánh giá hoạt động giảng dạy của giảng viên thông qua đánh giá của sinh viên. *Hội thảo Quốc gia - Đánh giá hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khoa học của giảng viên*. pp.20-23. Ninh Thuận: Đại học Quốc Gia Hà Nội.
- [13]. Nguyễn Quang Giao, 2010. Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng trong các trường Đại học ở Việt Nam hiện nay. *Hội thảo Khoa học: “Giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý giáo dục Đại học và Cao đẳng Việt Nam”*. pp.63-67. Đà Nẵng: Ban Liên lạc các trường Đại học và Cao đẳng Việt Nam.
- [14]. Nguyễn Thạc San, 2010. Quản trị chất lượng tự học của sinh viên, một giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý giáo dục Đại học ở Việt Nam. *Hội thảo Khoa học: “Giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý giáo dục Đại học và Cao đẳng Việt Nam”*. pp.119-126. Đà Nẵng: Ban Liên lạc các trường Đại học và Cao đẳng Việt Nam.
- [15]. Nguyễn Thế Mạnh, 2010. Đánh giá hoạt động giảng dạy của Giảng viên tại các trường Đại học. *Kỷ yếu Hội thảo khoa học - Giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý Giáo dục Đại học và Cao đẳng Việt nam*. pp.61-65. Vũng Tàu: Ban liên lạc các trường Đại học và Cao đẳng Việt nam.
- [16]. Nguyễn Thị Trang, Lê Dân, 2010. Xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo tại trường ĐH Kinh tế, ĐH Đà Nẵng. *Tuyển tập báo cáo Hội nghị Sinh viên Nghiên cứu Khoa học lần thứ 7 ĐH Đà Nẵng năm 2010*, pp.94-99.
- [17]. Strydom J. F., Basson N. và Mentz M., 2012. *Enhancing the quality of teaching and learning: Using student engagement data to establish a culture of evidence*. South Africa: Council on Higher Education (CHE).