



CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO HỆ CHẤT LƯỢNG CAO CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

TRẦN QUỐC THỊNH - Email: thinhtq@buh.edu.vn

VŨ QUANG HUY - Email: huyvu2910@gmail.com

Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh

Tóm tắt: Trong xu hướng hội nhập khu vực và quốc tế, việc phát triển nguồn lực lao động có chất lượng luôn được quan tâm. Hệ đào tạo chất lượng cao của bậc Đại học được hình thành nhằm nâng cao về chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu, đòi hỏi của xã hội. Tác giả đã khảo sát thực nghiệm 268 đối tượng là sinh viên đang học chương trình chất lượng cao của Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh. Kết quả cho thấy bốn nhân tố: Hoạt động xã hội, Chương trình đào tạo, Đội ngũ giảng viên và Dịch vụ đi kèm đã ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo liên quan đến các biến. Từ đó, tác giả đã đưa ra một số khuyến nghị nhằm cải thiện và nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo của hệ chất lượng cao.

Từ khóa: Nhân tố tác động; chất lượng đào tạo; hệ chất lượng cao.

(Nhận bài ngày 19/5/2016; Nhận kết quả phản biện và chỉnh sửa ngày 14/7/2016; Duyệt đăng ngày 27/11/2016).

1. Đặt vấn đề

Nền kinh tế Việt Nam đang hội nhập ngày càng sâu hơn và toàn diện hơn vào nền kinh tế toàn cầu, thông qua việc gia nhập Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO), Hiệp định Đối tác Kinh tế Xuyên Thái Bình Dương (TPP) và Cộng đồng Kinh tế ASEAN (AEC). Một trong những nội dung quan trọng là thúc đẩy tự do dịch chuyển lao động có tay nghề giữa các nước thành viên trong khối. Quá trình hội nhập kinh tế nói chung sẽ tạo ra những cơ hội và thách thức rất lớn cho lao động Việt Nam, đòi hỏi người lao động phải có kĩ năng chuyên môn, kĩ năng làm việc trong môi trường khu vực và toàn cầu.

Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh được sự chấp thuận của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc tổ chức đào tạo hệ cử nhân chất lượng cao (CLC) kể từ năm học 2013-2014. Kết quả tổng hợp về quá trình đào tạo đối với sinh viên chất lượng cao, qua 3 năm, kể từ năm học 2013 - 2014 đến nay, số lượng sinh viên học chương trình CLC ở 3 khóa được ghi nhận là 637 sinh viên chia làm 3 ngành Tài chính Ngân hàng, Kế toán kiểm toán và Quản trị kinh doanh. Về chương trình đào tạo, chương trình đào tạo CLC trình độ đại học của trường được xây dựng và thực hiện đảm bảo đạt mục tiêu chuẩn đầu ra. Nội dung của chương trình có một số điểm nổi bật so với các chương trình đào tạo đại trà như tăng cường 300 tiết tiếng Anh được giảng dạy theo chuẩn IELTS do giảng viên người nước ngoài đảm trách; tăng cường kĩ năng mềm cho sinh viên, trên 20%/tổng số tín chỉ phần kiến thức ngành và chuyên ngành được tổ chức giảng dạy trực tiếp bằng tiếng Anh... Đội ngũ giảng viên tham gia giảng dạy đều đáp ứng các tiêu chuẩn về chuyên môn do Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định và đồng thời giảng viên tham gia giảng dạy CLC

phải đạt chuẩn theo yêu cầu của trường. Để phục vụ cho các lớp học CLC, nhà trường đã bố trí các phòng học thoáng mát, sạch sẽ, trang bị đầy đủ các thiết bị hỗ trợ cho công tác dạy và học như âm thanh, đèn chiếu, điều hòa, tạo không gian thoải mái, lí tưởng cho việc dạy và học. Thư viện được xây mới để phục vụ cho việc nghiên cứu với hơn 40.000 đầu sách các loại. Trường có kí túc xá 9 tầng hiện đại với hệ thống phòng ở khang trang, tiện nghi và an ninh bảo đảm. Có thể thấy, chương trình đào tạo CLC của trường đã đạt được những thành quả bước đầu và cần hoàn thiện hơn nữa để đáp ứng nhu cầu phát triển và hội nhập.

Chương trình đào tạo CLC ở bậc Đại học đang nhận được ngày càng nhiều sự quan tâm không chỉ bởi các nhà quản lí giáo dục, những người tuyển dụng, người học mà nó đang dần trở thành mối quan tâm của toàn xã hội. Do đó việc đánh giá một cách toàn diện dưới góc độ của người học về chương trình CLC là vấn đề cần thiết và có ý nghĩa cả về mặt lí luận và thực tiễn, qua đó với sự cấu toàn trong phát triển giáo dục đào tạo để trường có những điều chỉnh để nâng cao chất lượng hơn nữa không những chương trình này mà có thể áp dụng, triển khai cho những chương trình khác của trường.

2. Khái niệm về chất lượng đào tạo

Chất lượng đào tạo là một khái niệm trừu tượng và khó định nghĩa và là mối quan tâm của nhiều đối tượng. Trong nghiên cứu nổi tiếng của Harvey & Green (1993) đã tổng kết những quan niệm chung của các nhà làm giáo dục, chất lượng được định nghĩa như tập hợp các thuộc tính khác nhau như chất lượng là sự xuất sắc, chất lượng là sự hoàn hảo, chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu, chất lượng là sự đáng giá với đồng tiền, chất lượng là sự chuyển đổi về chất. Chất lượng phải phù hợp với

mục tiêu, đây là một quan niệm mang tính thực tế, xem xét chất lượng trong mối tương quan với mục tiêu của một trường đại học. Chất lượng vì thế được xem là một thuộc tính của chức năng hoạt động (Eshan, 2004). Nguyễn Đức Chính (2000) cho rằng chất lượng giáo dục đại học được đánh giá qua mức độ trùng khớp với mục tiêu định sẵn. Bộ Giáo dục & Đào tạo (2007) đã ban hành bộ Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng đào tạo ở trường đại học, trong đó quy định chất lượng giáo dục ở trường đại học là sự đáp ứng mục tiêu do nhà trường đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục đại học của Luật Giáo dục, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế xã hội của địa phương và cả nước.

3. Kết quả khảo sát chất lượng đào tạo hệ chất lượng cao tại Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh

Chúng tôi đã khảo sát các sinh viên đang học Chương trình CLC của trường với tổng số phiếu phát ra là 400 phiếu, số phiếu thu về 362 phiếu trong đó 268 phiếu hợp lệ (số phiếu không hợp lệ là số phiếu trả lời không quá bán số lượng câu hỏi) và thời gian tiến hành khảo sát trong năm 2016.

Bảng câu hỏi được thiết kế gồm 7 nội dung tương ứng các biến gồm Chất lượng đào tạo, Cơ sở vật chất, Chương trình đào tạo, Đội ngũ giảng viên, Dịch vụ đi kèm, Kiến thức bổ trợ, Hoạt động xã hội. Tất cả các biến được sử dụng bằng thang đo Likert từ 1 đến 7 (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Hơi hài lòng; 4: Hài lòng; 5: Khá hài lòng; 6: Rất hài lòng; 7: Hoàn toàn hài lòng).

Nhóm tác giả sử dụng phần mềm SPSS để phân tích dữ liệu.

Nhóm tác giả thực hiện theo mô hình SERVQUAL và xây dựng mô hình hồi quy đa biến cụ thể:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 * X_1 + \beta_2 * X_2 + \beta_3 * X_3 + \beta_4 * X_4 + \beta_5 * X_5 + \beta_6 * X_6 + \epsilon$$

Trong đó:

Y: Là biến phụ thuộc (chất lượng đào tạo)

X₁: Cơ sở vật chất

X₂: Chương trình đào tạo

X₃: Đội ngũ giảng viên

X₄: Dịch vụ đi kèm

X₅: Kiến thức bổ trợ

X₆: Hoạt động xã hội

Hệ số hồi quy: $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$.

Sai số hồi quy: ϵ

3.1. Kết quả thống kê mô tả

Kết quả thống kê mô tả là cơ sở xem xét mức độ phù hợp của tổng thể mẫu nghiên cứu đối với biến phụ

Bảng 1: Kết quả thống kê mô tả

Biến	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Cosovatchat	268	2.00	7.00	4.6334	.95286	.908
Chuongtrinhdaotao	268	1.80	7.00	4.4545	.99385	.988
Doingugiangvien	268	1.83	7.00	4.7960	.89460	.800
Dichvudikem	268	1.00	6.75	4.0858	1.10523	1.222
Kienthucbotro	268	1.00	6.80	3.8254	1.06519	1.135
Hoatdongxahoi	268	1.20	7.00	4.3284	1.00393	1.008
Chatluongdaotao	268	1.00	7.00	4.2082	1.02190	1.044
Valid N (listwise)	268					

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS)

thuộc là chất lượng đào tạo. Trong đó đại lượng trung bình thể hiện độ tập trung của tập dữ liệu, độ lệch chuẩn thể hiện sự biến động của dữ liệu quanh giá trị trung bình và mức cao nhất - thấp nhất cho biết mức chênh lệch giữa 2 giá trị của dữ liệu khảo sát.

Theo kết quả phân tích, hầu hết tất cả các biến đều được sinh viên đánh giá là hài lòng, trong đó phải kể đến mức tiệm cận khá hài lòng gồm cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên. Riêng biến về kiến thức bổ trợ được đánh giá là thấp nhất chỉ ở mức tiệm cận hài lòng.

3.2. Đánh giá trị giá thang đo

Thực hiện EFA như mô tả trên đây, trong bảng kết quả Ma trận nhân tố xoay, biến Dichvudikem4 không thỏa mãn điều kiện có trọng số nhân tố (Factor Loading) > 0.5 do đó đã loại biến này ra khỏi thang đo, kết quả phân tích EFA sau khi loại biến này được trình bày như sau:

Bảng 2: Kiểm định điều kiện thực hiện của EFA

Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.934
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5883.138
	Df	561
	Sig.	.000

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS)

Bảng 2 cho thấy giá trị KMO = 0.934, thỏa mãn điều kiện $0,5 \leq KMO \leq 1$. Ngoài ra, kiểm định Bartlett's Test có giá trị Sig = 0.000 < 0.05. Như vậy, các thuộc tính đều đạt yêu cầu, do đó thang đo là phù hợp.

Từ Bảng 3 cho thấy sau khi thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA, từ 6 nhân tố ban đầu mà nhóm tác giả đã đề xuất là có tác động đến chất lượng đào tạo gồm Cơ sở vật chất, Chương trình đào tạo, Đội ngũ giảng viên, Dịch vụ đi kèm, Kiến thức bổ trợ là ngoại ngữ, tin học và hoạt động Đoàn hội/xã hội và 30 biến (do 2 biến Cosovatchat5 và Chuongtrinhdaotao6 đã bị loại khi kiểm định thang đo), và kết quả còn 6 nhân tố, tuy nhiên



Bảng 3: Bảng ma trận nhân tố đã xoay

Rotated Component Matrix

Biến	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
Doingugiangvien3	.761						
Doingugiangvien4	.742						
Doingugiangvien6	.688						
Doingugiangvien5	.684						
Doingugiangvien2	.676						
Doingugiangvien1	.554						
Hoatdongxahoi5		.774					
Hoatdongxahoi3		.762					
Hoatdongxahoi4		.760					
Hoatdongxahoi2		.722					
Hoatdongxahoi1		.649					
Kienthucbotro3			.785				
Kienthucbotro2			.776				
Kienthucbotro4			.743				
Kienthucbotro5			.693				
Kienthucbotro1			.689				
Chatluongdaotao3				.738			
Chatluongdaotao4				.732			
Chatluongdaotao5				.692			
Chatluongdaotao2				.665			
Chatluongdaotao1				.622			
Chuongtrinhdaotao4					.688		
Chuongtrinhdaotao1					.583		
Chuongtrinhdaotao3					.574		
Chuongtrinhdaotao2					.548		
Chuongtrinhdaotao5					.547		
Dichvudikem2						.719	
Dichvudikem1						.693	
Dichvudikem3						.590	
Dichvudikem5						.572	
Cosovatchat4							.777
Cosovatchat3							.776
Cosovatchat1							.716
Cosovatchat2							.513

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS)

biến Dichvudikem4 đã bị loại do hệ số nhỏ hơn 0.5.

3.3. Đánh giá độ phù hợp của mô hình

Vi 2 biến (cơ sở vật chất và kiến thức bổ trợ) không có ý nghĩa thống kê nên nhóm tác giả chỉ chọn ra 4 biến để chạy mô hình hồi quy. Giá trị R² càng cao là một dấu hiệu cho thấy mối liên hệ giữa biến độc lập và biến phụ thuộc càng chặt chẽ. R² điều chỉnh (Adjusted R square) từ R² được sử dụng để phản ánh chính xác hơn mức độ phù hợp của mô hình hồi quy đa biến.

Từ mô hình tổng cho thấy hệ số R bình phương hiệu chỉnh (R²) = 0.575. Vậy biến các độc lập giải thích được 57.5% sự biến thiên của biến phụ thuộc.

3.4. Kiểm định độ phù hợp của mô hình

Kiểm định F trong phân tích phương sai là giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Kiểm định dưới đây nhằm xem xét mối liên hệ tuyến tính giữa biến phụ thuộc (chất lượng đào tạo) với các biến độc lập (cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, dịch vụ đi kèm, kiến thức bổ trợ, hoạt động xã hội).

H0: β_i = 0: Biến độc lập đưa vào mô hình không ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo.

H1: β_i ≠ 0: Biến độc lập đưa vào mô hình có ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo.

Từ kết quả phân tích phương sai (Anova) cho thấy trị thống kê F được tính từ giá trị R² của mô hình với giá trị F (89.058) và giá trị Sig (0.000) < 0.05. Như vậy, bác bỏ H0 (hay chấp nhận H1) tức các biến độc lập đưa vào mô hình có ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo. Vậy mô hình hồi quy tuyến tính phù hợp với tập dữ liệu.

3.5. Kết quả hồi quy

Sau khi xem xét đầy đủ các kiểm định cũng như đánh giá sơ bộ về mô hình nghiên cứu, chúng tôi đã thực hiện hồi quy trên các biến, kết quả cụ thể:

Các kiểm định ở trên cho thấy mô hình hồi quy được xây dựng là phù hợp với tổng thể. Từ bảng kết quả hồi quy trên, chúng tôi căn cứ vào giá trị P_value (Sig.) để xác định biến loại ra khỏi mô hình là những biến có giá trị p_value > 0.05. Kết quả cho thấy 4 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo gồm biến X₂ - chương trình đào tạo, X₃ - đội ngũ giảng viên, X₄ - Dịch vụ đi kèm, X₆ - Hoạt động xã hội.

Kết quả, mô hình hồi quy được xác định như sau:

$$Y = 0.151 + 0.199 * X_2 + 0.158 * X_3 + 0.151 * X_4 + 0.415 * X_6$$

Bảng 4: Kiểm định tính phù hợp của mô hình

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.758a	.575	.569	.67102	.575	89.058	4	263	.000	1.8547

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS)

Bảng 5: Kết quả phân tích phương sai ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	160.400	4	40.100	89.058	.000b
	Residual	118.421	263	.450		
	Total	278.822	267			

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS)

Bảng 6: Kết quả hệ số hồi quy

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.151	.235		.644	.520		
	Chuongtrinhdaotao	.199	.067	.194	2.969	.003	.379	2.636
	Doingugiangvien	.158	.070	.138	2.263	.024	.431	2.320
	Dichvudikem	.151	.051	.163	2.969	.003	.537	1.863
	Hoatdongxahoi	.415	.052	.408	7.951	.000	.615	1.626

(Nguồn: kết quả phân tích từ phần mềm SPSS)

4. Kết luận và một số khuyến nghị

4.1. Kết luận

Qua quá trình khảo sát số liệu tại các lớp CLC trực thuộc trường, kết quả cho thấy có 4 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo của chương trình đào tạo CLC của trường là cơ sở vật chất, chương trình đào tạo và đội ngũ giảng viên, dịch vụ đi kèm và hoạt động xã hội. Để ngày càng nâng cao chất lượng đào tạo tại trường, đáp ứng được mong đợi của sinh viên nói riêng và xã hội nói chung về một nền giáo dục tiên tiến, phù hợp với tình hình hội nhập quốc tế hiện nay thì Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh cần có sự phối hợp đồng bộ giữa các phòng, ban, khoa, trung tâm, tổ chức Đoàn, hội để cải thiện và nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo của hệ CLC tại trường.

4.2. Một số khuyến nghị

Thứ nhất, về nhân tố hoạt động xã hội, để nâng cao chất lượng đào tạo của hệ này, chúng tôi đưa ra một số biện pháp như sau:

- Cần mở rộng thành viên tham gia trong các câu lạc bộ, đặc biệt câu lạc bộ học thuật và kĩ năng để sinh viên được trải nghiệm nhằm gia tăng về chất bao gồm cả kiến thức, kĩ năng và thái độ.

- Các hoạt động phong trào gắn với tính cộng đồng cần được tuyên truyền rộng rãi hơn nữa, đặc biệt là kênh cầu nối thông tin thông qua các kênh như Facebook, Email, thông báo trên Fanpage của các câu lạc bộ...

- Việc đăng kí tham gia các hoạt động của sinh viên cũng nên được thực hiện qua mạng Internet, thông qua Google biểu mẫu,... để thuận lợi cho sinh viên đăng kí tham gia.

- Cần xem xét, hỗ trợ cho sinh viên CLC trong việc thành lập thêm một số các câu lạc bộ chuyên trách như câu lạc bộ về nhà lãnh đạo tương lai, đàm phán và

thương thuyết...

- Cần bố trí lịch học phù hợp để sinh viên hệ CLC có thể tham gia tất cả các hoạt động phong trào trong trường.

Thứ hai, đối với nhân tố về chương trình đào tạo, đây là nhân tố có tác động mạnh đến chất lượng đào tạo chỉ sau các hoạt động xã hội. Do đó để nâng cao chất lượng đào tạo, chúng tôi đưa ra những gợi ý sau:

- Chương trình đào tạo cần tăng cường và thường xuyên cập nhật những thay đổi của các chương trình đại học quốc tế để chương trình học đổi mới theo xu hướng hội nhập.

- Tạo điều kiện để sinh viên tham gia kiến tập, tham qua thực tế tại các ngân hàng, tập đoàn... để tiếp cận nhanh với thực tiễn.

- Cần tăng cường thêm thời lượng môn tiếng Anh trong chương

trình học, cụ thể là trong chương trình đại cương, nên tăng cường môn tiếng Anh từ 20 - 30% môn học và các môn chuyên ngành tăng thêm từ 50% trở lên. Điều này giúp sinh viên CLC tăng khả năng hội nhập của mình để có thể làm việc được trong môi trường nước ngoài.

Thứ ba, về nhân tố đội ngũ giảng viên, đây là nhân tố quan trọng có tác động đến chất lượng đào tạo. Để nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo của hệ CLC thông qua đội ngũ giảng viên, chúng tôi đưa ra các gợi ý như sau:

- Giảng viên luôn đổi mới phương pháp giảng dạy một cách khoa học, lấy người học làm trung tâm và khuyến khích tính tự chủ trong hoạt động học tập...

- Cần có danh mục giảng viên để sinh viên lựa chọn, cụ thể là sinh viên sẽ tự lựa chọn giảng viên theo nguyện vọng...

Sau cùng, về nhân tố dịch vụ đi kèm, nhân tố này có tác động đến chất lượng đào tạo, chúng tôi đề xuất những gợi ý chính sách sau đây:

- Những thông tin liên quan đến sinh viên về chính sách, quy định cần cập nhật và thông báo kịp thời đến sinh viên thông qua nhiều kênh như Facebook, Email, Fanpage...

- Cần có cơ chế tiếp nhận ý kiến, phản hồi cho sinh viên bằng những kênh thông tin nhanh chóng, kịp thời và thuận tiện cho sinh viên như trực tuyến online.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Aldridge, S. & Rowley, J, (1998), Measuring Customer Satisfaction in Higher Education, *Quality Assurance in Education*, vol. 6, 197-204.

[2]. Parasuraman et al, (1988), A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality,



Journal of Retailing, vol. 64, 12-40.

[3]. Parasuraman et al, (1991), Marketing for Services: Competing through Quality, *The Free Press*, New York, NY.

[4]. Ehsan, M, (2004), Quality in higher education: Theoretical overview, *Asian Affairs*, vol. 26, no. 3, pp. 61-72.

[5]. Felice D. Billups, (2008), Measuring College Student Satisfaction: A Multi-Year Study of the Factors

Leading to Persistence, *NERA Conference Proceedings*, paper 14-19.

[6]. Haque, et al, (2001), Satisfaction of Student Services in Tertiary Level: Perspective Bangladesh, *European Journal of Social Sciences*, vol. 19, 286.

[7]. Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh, (2015), *Hội thảo Nâng cao chất lượng đào tạo hệ chất lượng cao*, Kỷ yếu Hội thảo.

IMPACT FACTORS ON TRAINING QUALITY OF HIGH - QUALITY PROGRAM AT BANKING UNIVERSITY OF HO CHI MINH CITY

**Tran Quoc Thinh - Email: thinhtq@buh.edu.vn
Vu Quang Huy - Email: huyvu2910@gmail.com
Banking University of Ho Chi Minh City**

Abstract: *In the trend of regional and international integration, development of qualified labor resources has always been paid attention to. High-quality training program at universities was developed to improve education quality in order to meet social needs and demands. The author has surveyed 268 students of high-quality program at Banking University of Ho Chi Minh City. The results showed four impact factors to training quality regarding to variables: social activity, training program, teaching staff and associated services. Then, the author gave recommendations for enhancement and further improvement in terms of training quality in high-quality program.*

Keywords: *Impact factors; training quality; high - quality program.*