

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐỖ THỊ HOÀNG YẾN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ
TẠI CÁC CƠ SỞ DẠY NGHỀ TRÊN ĐỊA BÀN
TỈNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2015

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐỖ THỊ HOÀNG YẾN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ
TẠI CÁC CƠ SỞ DẠY NGHỀ TRÊN ĐỊA BÀN
TỈNH THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. Phạm Văn Hạnh

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bản luận văn là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của riêng tôi. Các số liệu và kết quả nêu trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng, những kết luận khoa học của luận văn chưa từng được công bố trong bất cứ công trình nào trước đây.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2015

Tác giả luận văn

Đỗ Thị Hoàng Yến

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến Ban Giám hiệu, toàn thể các thầy cô giáo Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã nhiệt tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức trong suốt quá trình theo học tại trường và tạo điều kiện thuận lợi nhất trong thời gian học tập và nghiên cứu nhằm hoàn thành chương trình Cao học.

Với tình cảm trân trọng nhất, tác tôi xin bày tỏ sự cảm ơn chân thành, sâu sắc tới **TS. Phạm Văn Hạnh** đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ trong quá trình thực hiện luận văn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2015

Tác giả luận văn

Đỗ Thị Hoàng Yến

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
BẢNG CHỮ VIẾT TẮT.....	viii
DANH MỤC BẢNG	ix
DANH MỤC HÌNH VẼ.....	xi
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGHỀ	5
1.1. Những vấn đề chung về dịch vụ và chất lượng dịch vụ.....	5
1.1.1. Khái niệm dịch vụ	5
1.1.2. Các đặc tính của dịch vụ	5
1.1.3. Chất lượng dịch vụ	7
1.2. Chất lượng dịch vụ đào tạo nghề	8
1.2.1. Khái niệm nghề	8
1.2.2. Khái niệm đào tạo nghề	9
1.2.3. Chất lượng dịch vụ đào tạo nghề	11
1.3. Các đối tượng liên quan đến dịch vụ đào tạo.....	13
1.3.1. Người học - nhân tố quan trọng nhất trong hoạt động đào tạo	14
1.3.2. Nhà quản lý cơ sở dạy nghề.....	14
1.3.3. Người giảng dạy	14

1.3.4. Nhà tuyển dụng	14
1.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ	15
1.4.1. Mô hình đánh giá chất lượng kỹ thuật/chức năng của Gronroos (1984)	15
1.4.2. Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1985).....	16
1.4.4. Mô hình đánh giá dựa trên kết quả thực hiện của Cronin và Taylor (1992)....	18
1.5.7. Thang đo SERVQUAL và ứng dụng của thang đo trong đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch.....	19
1.5. Những nghiên cứu liên quan đến đề tài	20
1.5.1. Nghiên cứu quốc tế	20
1.5.2. Tổng quan tài liệu nghiên cứu trong nước	21
1.6. Kinh nghiệm về vấn đề nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của một số địa phương	23
1.6.1. Kinh nghiệm dạy nghề nông thôn tại tỉnh Quảng Trị	23
1.6.2. Kinh nghiệm dạy nghề nông thôn tại Đà Nẵng.....	24
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	27
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	27
2.2. Phương pháp tiếp	27
2.3. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu.....	29
2.4. Thiết kế nghiên cứu.....	30
2.5. Phương pháp nghiên cứu.....	31
2.5.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	31
2.5.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	35
2.5.3. Phương pháp phân tích thông tin	35
2.6. Hệ thống chỉ tiêu phân tích	39
2.6.1. Một số chỉ tiêu đánh giá thực trạng hoạt động đào tạo nghề tại các cơ sở dạy nghề trên địa bàn tỉnh	39
2.6.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo nghề	40

Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI CƠ SỞ DẠY NGHỀ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN	42
3.1. Các điều kiện tự nhiên, kinh tế, xã hội ảnh hưởng đến hoạt động đào tạo nghề tại Thái Nguyên	42
3.1.1. Vị trí địa lý	42
3.1.2. Tiềm năng và tài nguyên thiên nhiên	42
3.1.3. Tình hình kinh tế	43
3.1.3. Dân số và lao động	44
3.2. Tình hình đào tạo nghề trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	46
3.2.1. Nhu cầu đào tạo nghề	46
3.2.2. Mạng lưới cơ sở dạy nghề trên địa bàn tỉnh	47
3.2.3. Đội ngũ giáo viên, cán bộ quản lý cơ sở dạy nghề	51
3.3. Phân tích kết quả số liệu mô hình đánh giá chất lượng hoạt động đào tạo nghề thuộc thành phố Thái Nguyên	52
3.3.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA và hệ số Cronbach's Alpha	52
3.3.2. Phân tích tương quan	61
3.3.3. Kiểm định sự phù hợp của mô hình và phân tích hồi quy	62
3.4. Chất lượng đào tạo tại các cơ sở tạo nghề trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên dưới quan điểm của các đối tượng liên quan	69
3.4.1. Đánh giá của nhà tuyển dụng về chất lượng đào tạo	69
3.4.2. Đánh giá của giảng viên về năng lực sinh viên tốt nghiệp	70
3.4.3. Đánh giá của nhà quản lý cơ sở đào tạo về chất lượng học viên tốt nghiệp	71
3.4.4. Đánh giá của học viên về chất lượng đào tạo nghề	72
3.4.5. Nhận xét chung	73
3.5. Phân tích công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề tại các cơ sở dạy nghề trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	74
3.5.1. Phân tích công tác nghiên cứu nhu cầu người học, nhà tuyển dụng	74

3.5.2. Phân tích công tác xây dựng chương trình đào tạo.....	77
3.5.3. Phân tích thực trạng hoạt động giảng dạy tại các cơ sở đào tạo.....	79
3.5.4. Phân tích công tác thanh tra, kiểm tra, đánh giá và đảm bảo chất lượng đào tạo.....	80
3.5.5. Phân tích công tác cải tiến và đổi mới sau hoạt động thanh kiểm tra.....	82
3.6. Những kết quả đạt được, những tồn tại hạn chế của hoạt động đào tạo tại các cơ sở dạy nghề tại Thái Nguyên và nguyên nhân của những tồn tại và hạn chế.....	83
3.6.1. Kết quả đào tạo nghề giai đoạn 5 năm 2010 - 2014.....	83
3.6.2. Những tồn tại, hạn chế của hoạt động đào tạo nghề.....	84
3.6.3. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế của hoạt động đào tạo nghề.....	85
Chương 4: ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI CƠ SỞ DẠY NGHỀ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN.....	88
4.1. Quan điểm, mục tiêu phát triển nhân lực tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2012 - 2020.....	88
4.1.1. Quan điểm phát triển.....	88
4.1.2. Mục tiêu phát triển nhân lực đến năm 2020.....	88
4.2. Phương hướng phát triển hoạt động đào tạo nghề trong thời gian tới.....	89
4.3. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tại các cơ sở dạy nghề trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	91
4.3.1. Đẩy mạnh và hoàn thiện hoạt động nghiên cứu nhu cầu người học và doanh nghiệp.....	91
4.3.2. Xây dựng mối liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp trong việc đổi mới và hoàn thiện chương trình đào tạo nghề.....	92
4.3.3. Hoàn thiện công tác thanh tra, kiểm tra, đánh giá và đảm bảo chất lượng đào tạo.....	93
4.3.4. Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị đối với cơ sở dạy nghề....	95

4.4. Kiến nghị đối với UBND Tỉnh Thái Nguyên.....	96
KẾT LUẬN	97
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	99
PHỤ LỤC	102

BẢNG CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Chữ đầy đủ
CBQL	Cán bộ quản lý
CLĐT	Chất lượng đào tạo
CLĐTN	Chất lượng đào tạo nghề
CSDN	Cơ sở dạy nghề
CSĐT	Cơ sở đào tạo
ĐTN	Đào tạo nghề
GV	Giáo viên
HV	Học viên
TTDN	Trung tâm dạy nghề