

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

NGUYỄN THỊ XUÂN HƯƠNG

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG
CỦA SINH VIÊN QUỐC TẾ ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2017

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

NGUYỄN THỊ XUÂN HƯƠNG

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG
CỦA SINH VIÊN QUỐC TẾ ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Đinh Hồng Linh

THÁI NGUYÊN - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn này do tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn của Tiến sĩ ***Đinh Hồng Linh*** và không trùng lặp với bất kỳ luận văn hoặc công trình nào khác. Các tư liệu và số liệu sử dụng trong luận văn được thu thập từ các nguồn gốc đáng tin cậy.

Thái Nguyên, tháng 5 năm 2017

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Xuân Hương

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến giảng viên hướng dẫn khoa học - **T.S Đinh Hồng Linh** đã tận tình giúp đỡ, chỉ bảo và hướng dẫn để tác giả có thể hoàn thành tốt đề tài nghiên cứu của mình.

Tác giả cũng xin gửi lời cảm ơn đến các thầy cô giáo Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh đã dạy dỗ tận tình giúp tác giả tiếp thu được nhiều kiến thức và kinh nghiệm quý giá cho bản thân.

Tác giả xin gửi lời cảm ơn đến bạn bè và đồng nghiệp đã giúp đỡ, hỗ trợ tác giả trong việc thu thập số liệu, tài liệu phục vụ cho việc nghiên cứu.

Và cuối cùng, tác giả cảm ơn gia đình, người thân đã ở bên cạnh động viên và khích lệ trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu tại Trường.

Xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 5 năm 2017

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Xuân Hương

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH, SƠ ĐỒ	viii
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. Tổng quan nghiên cứu	4
5. Những đóng góp của luận văn	7
6. Bố cục của luận văn	7
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC	8
1.1 Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ đào tạo đại học và sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo đại học	8
1.1.1 Khái niệm cơ bản về đào tạo đại học, sinh viên quốc tế và đặc điểm của sinh viên Quốc tế	8
1.1.2 Chất lượng dịch vụ trong đào tạo đại học	10
1.1.3 Sự hài lòng của sinh viên	17
1.1.4 Các nghiên cứu có liên quan	20
1.1.5 Sự ảnh hưởng của các nhân tố khách quan đến chất lượng dịch vụ đào tạo đại học	24
1.2 Cơ sở thực tiễn	26
1.2.1 Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo đại học và sự hài lòng của sinh viên tại một số trường đại học	26

1.2.2 Bài học kinh nghiệm rút ra cho Đại học Thái Nguyên	28
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	30
2.1.Câu hỏi đặt ra mà đề tài cần giải quyết	30
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	30
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu.....	30
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin	30
2.2.3. Phương pháp xử lý thông tin.....	31
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin	32
2.3. Hệ thống các chi tiêu nghiên cứu.....	36
2.3.1. Chỉ tiêu định tính.....	36
2.3.2. Chỉ tiêu định lượng	36
Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN QUỐC TẾ ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN.....	38
3.1 Khái quát về Đại học Thái Nguyên và sinh viên quốc tế tại Đại học Thái Nguyên	38
3.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	38
3.1.3 Kết quả đào tạo tại Đại học Thái Nguyên giai đoạn 2012 -2016.....	42
3.2 Thực trạng dịch vụ đào tạo tại Đại học Thái nguyên.....	43
3.2.1 Cơ sở vật chất.....	43
3.2.2 Khả năng thực hiện cam kết.....	49
3.2.3 Sự nhiệt tình của cán bộ giảng viên	50
3.2.4 Học phí	50
3.2.5 Đội ngũ giảng viên	52
3.2.6 Sự quan tâm của Nhà trường đến sinh viên	55
3.3 Kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên quốc tế về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Đại học Thái Nguyên	57
3.3.1 Thống kê giá trị của các biến quan sát đo lường	57
3.3.2 Kết quả thang đo bằng Cronbach'alpha.....	59
3.3.3 Phân tích nhân tố khám phá	60

3.3.4 Kết quả các thông số hồi quy	62
3.3.5 Giá trị trung bình các biến quan sát	65
3.4 Sự ảnh hưởng của các nhân tố bên ngoài.....	74
3.4.1 Chính sách giáo dục của Nhà nước.....	74
3.4.2 Sự cạnh tranh giữa các trường đại học.....	74
3.4.3 Nhà tuyển dụng	75
3.5 Kết quả đạt được và hạn chế	75
3.5.1 Những kết quả đạt được	75
3.5.2 Những hạn chế và nguyên nhân.....	76
Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN QUỐC TẾ ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN.....	78
4.1 Định hướng phát triển của Đại học Thái Nguyên.....	78
4.1.1 Định hướng về đào tạo	78
4.1.2 Định hướng về nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo	79
4.2 Giải pháp nâng cao sự hài lòng của sinh viên.....	80
4.2.1 Hoàn thiện hệ thống cơ sở vật chất phục vụ đào tạo	80
4.2.2 Nâng cao khả năng thực hiện cam kết	81
4.2.3 Nâng cao sự nhiệt tình của cán bộ giảng viên	83
4.2.4 Xây dựng áp dụng các mức học phí phù hợp.....	84
4.2.5 Nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên	85
4.2.6 Nâng cao sự quan tâm của nhà trường với sinh viên.....	86
4.2.7 Xây dựng mô hình quản lý chất lượng đào tạo tại Đại học Thái Nguyên	87
4.3 Kiến nghị	90
KẾT LUẬN	91
TÀI LIỆU THAM KHẢO	92
PHỤ LỤC	95

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CLGD	Chất lượng giảng dạy
ĐHTN	Đại học Thái Nguyên
GDDH	Giáo dục đại học
GV	Giảng viên
NCKH	Nghiên cứu khoa học
SV	Sinh viên
CNTT	Công nghệ thông tin

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1:	Tổng hợp các biến nghiên cứu trong mô hình nghiên cứu	23
Bảng 3.1:	Diện tích đất và diện tích xây dựng của các trường thành viên thuộc Đại học Thái Nguyên năm 2016	43
Bảng 3.2:	Một số thông tin về trung tâm học liệu Đại học Thái Nguyên ...	45
Bảng 3.3:	Hệ thống thiết bị và văn phòng tại Đại học Thái Nguyên	47
Bảng 3.4:	Mức phòng phí tại Đại học Thái Nguyên	51
Bảng 3.5:	Trình độ của đội ngũ giảng viên tại Đại học Thái Nguyên năm 2016.....	52
Bảng 3.6:	Một số hoạt động hỗ trợ của Nhà trường với sinh viên.....	56
Bảng 3.7:	Đặc điểm về giới tính của đối tượng được khảo sát	57
Bảng 3.8:	Đặc điểm về thời gian học tại trường của Sinh viên quốc tế.....	58
Bảng 3.9:	Đặc điểm về ngành học của sinh viên quốc tế.....	58
Bảng 3.10:	Kết quả kiểm định Cronbach'alpha	59
Bảng 3.11:	Kết quả phân tích nhân tố khám phá	61
Bảng 3.12:	Kết quả phân tích hồi quy	62
Bảng 3.13:	Kết quả phân tích hồi quy (2)	63
Bảng 3.14:	Kết quả sự hài lòng của sinh viên quốc tế về cơ sở vật chất	65
Bảng 3.15:	Kết quả sự hài lòng của sinh viên về khả năng thực hiện cam kết	67
Bảng 3.16:	Kết quả sự hài lòng của sinh viên quốc tế về sự nhiệt tình của cán bộ.....	68
Bảng 3.17:	Kết quả sự hài lòng của sinh viên quốc tế về học phí	70
Bảng 3.18:	Kết quả sự hài lòng của sinh viên quốc tế về đội ngũ giảng viên.....	71
Bảng 3.19:	Kết quả sự hài lòng của sinh viên quốc tế về sự quan tâm của nhà trường.....	72
Bảng 3.20:	Mức độ hài lòng chung của sinh viên quốc tế về chất lượng dịch vụ Đào tạo tại Đại học Thái Nguyên	73

DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH, SƠ ĐỒ**BIỂU ĐỒ**

Biểu đồ 3.1: Kết quả thực hiện cam kết về tỷ lệ sinh viên có việc làm từ năm đầu	49
Biểu đồ 3.2: Số lượt cán bộ giảng viên được tham gia chương trình đào tạo quốc tế	54

HÌNH

Hình 3.1: Hình ảnh về Trung tâm học liệu Đại học Thái Nguyên	46
--	----

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1. Mô hình của tác giả Nguyễn Tiến Dũng	20
Sơ đồ 1.2. Mô hình của Võ Trí Toàn	21
Sơ đồ 1.3. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVPERF	22