

Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng của chương trình đào tạo chất lượng cao tại Học viện Ngân hàng

Đỗ Thị Kim Hảo
Nguyễn Thị Việt Hà
Nguyễn Văn Hà

Ngày nhận: 27/11/2017

Ngày nhận bản sửa: 26/12/2017

Ngày duyệt đăng: 26/12/2017

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm nhận diện những yếu tố tác động tới chất lượng của chương trình đào tạo chất lượng cao tại Học viện Ngân hàng (HVNH) trên cơ sở sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo, từ đó cung cấp cơ sở khoa học cho việc đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của chương trình. Nghiên cứu đã sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA và kiểm chứng mức độ tác động của từng nhân tố qua phân tích hồi quy dựa trên khảo sát 248 sinh viên đang theo học của chương trình, kết quả đã chỉ ra 7 nhân tố tác động đến chất lượng của chương trình đào tạo chất lượng cao tại HVNH theo mức độ giảm dần như sau: (1) Triển vọng nghề sau khi ra trường; (2) quản lý người học; (3) chương trình đào tạo; (4) hoạt động ngoại khoá; (5) cơ sở hạ tầng; (6) giảng viên; (7) thư viện.

Từ khoá: Học viện Ngân hàng, đào tạo chất lượng cao, chất lượng chương trình đào tạo, đào tạo đại học

1. Đặt vấn đề

Giao dục đại học là “một trong những nhu cầu cơ bản cho sự phát triển của con người và là một trong những nhân tố quan trọng giúp con người thoát khỏi đói nghèo, đây là yếu tố cần thiết cho sự phát triển quốc gia và tạo ra một xã hội thịnh

vượng” (Sivakumar & Sarvalingam, 2010). Theo Rahman và Uddin (2009), giáo dục đại học là trách nhiệm của chính phủ và phải được quản lý thông qua các nguồn tài nguyên quốc gia. Mặt khác, giáo dục đại học có tác động rất lớn đến các vấn đề xã hội và kinh tế (Brennan & Teichler, 2008), do đó, chính phủ, xã hội, nhà trường phải đảm bảo một dòng chảy liên tục của sinh viên trong giáo dục đại học, đặc

biệt là vấn đề nâng cao chất lượng đào tạo đại học. Chất lượng đào tạo luôn là một vấn đề quan trọng nhất của tất cả các trường đại học, và mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo luôn là nhiệm vụ hàng đầu của bất kỳ trường đại học nào.

Chất lượng giáo dục đại học là một khái niệm đa chiều, bao gồm toàn bộ chức năng và hoạt động liên quan, hình thành nên đời sống học thuật trong hệ thống trường đại học. Đào tạo chất lượng cao gắn kết với năng lực cá nhân hoặc kết quả xuất sắc của quá trình đào tạo và trở thành đặc điểm tổ chức, là một kết quả về chất lượng với mức độ cao để phân biệt chương trình đào tạo tốt nhất với chương trình khác (Bleikie, 2011). Mục đích của chương trình tạo ra sản phẩm tốt nhất và phát triển sinh viên đạt được mức độ chuyên nghiệp theo chuẩn quốc tế (Gordon, 2003). Quá trình dịch vụ hóa giáo dục gắn với quá trình toàn cầu hoá và hội nhập quốc tế về giáo dục đã làm cho chức năng của giáo dục có sự thay đổi, đưa ra một yêu cầu cao hơn trong tương quan với các lĩnh vực khác của đời sống xã hội, đó là chức năng kinh tế, chức năng đầu tư, chức năng tạo lập giá trị xã hội mới và kết nối xã hội, chức năng cạnh tranh quốc tế (Phong, 2015). Những xu hướng trên đang đòi hỏi hầu như tất cả các nước phải đổi mới và hiện đại hóa hệ thống giáo dục. Vì vậy với xu hướng theo đuổi hoạt động đào tạo chất lượng cao được coi là xu thế tất yếu nhằm giúp cho các trường đại học đáp ứng yêu cầu của quá trình toàn cầu hóa và hội nhập giáo dục.

Việt Nam đang trong quá trình hội nhập với cộng đồng kinh tế ASEAN, thực thi các hiệp định kinh tế song phương..., nhu cầu về nhân lực chất lượng cao đòi hỏi việc đào tạo phải chính quy, chuyên nghiệp và có chất lượng cao hơn để đáp ứng yêu cầu. HVNH đã xác định rõ trong thời kỳ hội nhập này, việc đào tạo cử nhân có thể đáp ứng các yêu cầu cao của thị trường là rất cần thiết và coi đây là nhiệm vụ trọng tâm. HVNH cam kết mạnh mẽ trong việc quốc tế hóa chương trình giảng dạy để cung cấp các tiêu chuẩn chất lượng đào tạo và yêu cầu của xã hội về nguồn nhân lực chất lượng cao. HVNH hiện đang triển khai 3 chương trình cử nhân chất lượng cao chuyên ngành Tài chính Ngân hàng, Kế toán kiểm toán, Quản trị kinh

doanh; 4 chương trình đào tạo liên kết quốc tế đã được Bộ Giáo dục và Đào tạo chấp thuận, trong đó 2 chương trình cử nhân (liên kết với đại học Sunderland- Vương quốc Anh và đại học CityU- Hoa Kỳ) và 2 chương trình thạc sĩ (liên kết với đại học Kinh tế- Luật Berlin- Đức và West of England- Vương quốc Anh). Tất cả các chương trình liên kết quốc tế đều tuân thủ yêu cầu kiểm định chương trình, chuẩn đầu ra của phía các quốc gia đối tác và nguyên tắc quản lý chất lượng của HVNH, tạo điều kiện để nhà trường phát triển các chương trình đào tạo chất lượng cao.

Mặc dù, hoạt động đào tạo chất lượng cao tại HVNH đã bước đầu thành công, thể hiện qua số lượng tuyển sinh đầu vào tăng đều qua các năm, nội dung, phương pháp và chất lượng đào tạo đã từng bước khẳng định các cam kết của chương trình và được người học đánh giá tốt, nhưng để đáp ứng yêu cầu cao của thị trường lao động thì hoạt động đào tạo này cần không ngừng được cải tiến và hoàn thiện. Để có thêm căn cứ khoa học cho những giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo của chương trình chất lượng cao tại HVNH thời gian tới, nghiên cứu này được thực hiện nhằm nhận diện những yếu tố tác động tới chất lượng của chương trình đào tạo chất lượng cao tại HVNH trên cơ sở sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của chương trình.

2. Nội dung và phương pháp nghiên cứu

2.1. Nội dung nghiên cứu

Mục đích chính của nghiên cứu này nhằm nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng của chương trình đào tạo chất lượng cao tại HVNH thông qua đánh giá về sự hài lòng của sinh viên đang theo học, từ đó làm căn cứ đề xuất định hướng để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo này của Trường.

Để đạt được mục đích này, nghiên cứu tập trung xây dựng mô hình nghiên cứu về các nhân tố tác động tới sự hài lòng của sinh viên theo học chương trình chất lượng cao, tiến hành thu thập dữ liệu để phân tích nhằm xác định những nhân tố thực sự tác động, từ đó gợi mở các giải pháp góp phần nâng cao chất lượng chương trình đào

tạo chất lượng cao tại HVNH.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Theo cách tiếp cận thị trường về hoạt động đào tạo, hoạt động đào tạo là hoạt động cung cấp dịch vụ, cơ sở đào tạo là đơn vị cung cấp dịch vụ và khách hàng là người học. Người học đóng vai trò quan trọng hoạt động đào tạo, họ vừa là khách hàng vì tham gia trực tiếp vào toàn bộ quá trình thực hiện dịch vụ, họ lại vừa là sản phẩm của quá trình đào tạo. Sự hài lòng của người học về chất lượng dịch vụ được cung cấp là một trong những yếu tố quyết định sự tồn tại và phát triển của đơn vị đào tạo. Mặt khác, theo triết lý hướng đến khách hàng (triết lý chủ đạo trong quản lý chất lượng hiện đại) thì chất lượng được đánh giá bởi chính khách hàng sử dụng chứ không phải bởi các đơn vị cung cấp sản phẩm, dịch vụ. Vì vậy, trong lĩnh vực giáo dục, đánh giá của người học sẽ là trung tâm quyết định chất lượng của dịch vụ đào tạo cung cấp. Qua đó, các đơn vị đào tạo có được thông tin đánh giá khách quan về chất lượng dịch vụ mình cung cấp cũng như thấu hiểu sự mong đợi và sự kỳ vọng của khách hàng đối với dịch vụ đào tạo của mình để có những giải pháp khả thi nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo. Căn cứ vào các tiếp cận này mô hình nghiên cứu đề xuất: Chất lượng của chương trình đào tạo được phản ánh dựa trên sự hài lòng của sinh viên, từ đó giúp nhận diện, đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đồng thời xếp hạng mức độ tác

động của các yếu tố này. Biến phụ thuộc được sử dụng là sự hài lòng của sinh viên đối với chương trình chất lượng cao. Biến độc lập bao gồm: Giảng viên; Chương trình giảng dạy; Dịch vụ thư viện; Cơ sở hạ tầng; Chính sách của nhà trường; Quản lý người học; Hoạt động ngoại khóa và Triển vọng nghề nghiệp.

Sự lựa chọn các biến giải thích cho mô hình (các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo) được dựa trên lý thuyết, các nghiên cứu trước đây và các nguồn tài liệu sẵn có.

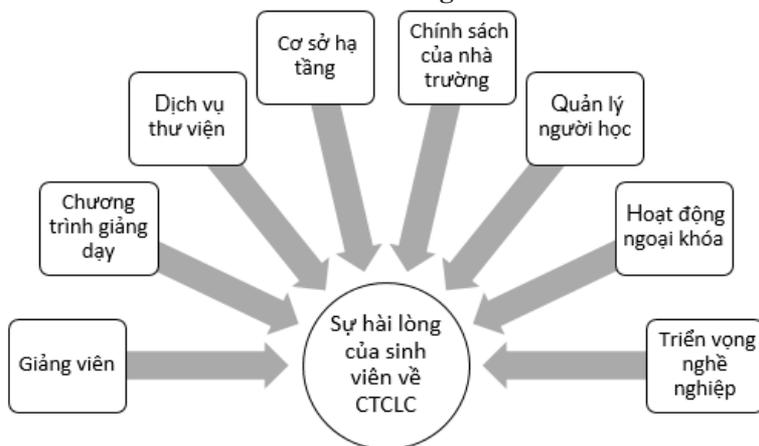
Chương trình giảng dạy: Theo Basheka, Huhenda và Kittobe (2009), các trường đại học muốn đảm bảo chất lượng đào tạo cần phải tập trung vào việc cung cấp các chương trình phù hợp với mục tiêu đào tạo, tầm nhìn chiến lược và sứ mệnh hơn là đa dạng hóa nhằm mục đích cạnh tranh và tạo thu nhập.

Giảng viên: Theo Senteza Kajubi (1998) “Không có hệ thống giáo dục nào có thể tốt hơn chất lượng giáo viên”. Ông cho rằng, một trường đại học với đội ngũ chất lượng giảng viên cao sẽ tạo ra một thế hệ sinh viên có chất lượng cao hơn. Điều này được giải thích xuất phát từ chính sự ảnh hưởng của giảng viên đối với sinh viên.

Dịch vụ thư viện: Trong nghiên cứu của Nadiri, Kandampully, và Hussain (2009) đã chỉ ra rằng dịch vụ thư viện là yếu tố quan trọng có mối quan hệ cùng chiều với chất lượng giáo dục. Tương tự trong nghiên cứu của Lisa Brokerhoff và cộng sự (2015) cũng đồng tình quan điểm trên cho rằng trường hợp liên quan đến thư viện, việc cung cấp giáo trình và bài báo khoa học là nhân tố chính ảnh hưởng đến chất lượng sinh viên. Điều này được giải thích xuất phát từ chính vai trò của thư viện đối với giảng viên và sinh viên. Thư viện không chỉ là một kho lưu trữ hoặc một dịch vụ giống như bất kỳ dịch vụ khác, nó còn là một nơi để nghiên cứu học tập.

Cơ sở vật chất: Trong nghiên cứu của Nadiri, Kandampully, và Hussain (2009) đã kiểm tra chất lượng dịch vụ cơ sở hạ tầng, ví dụ, phòng học, phòng thí nghiệm,

Hình 1. Mô hình nghiên cứu



phòng y tế, ký túc xá, khu thể thao văn phòng giảng viên, văn phòng Hiệu trưởng, họ tìm thấy mối quan hệ cùng chiều ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo của trường đại học. Theo Kasozi (2005) số lượng sinh viên ngày càng tăng và không phù hợp với cơ sở vật chất, điều này ảnh hưởng bất lợi đến chất lượng giáo dục đại học. *Quản lý người học*: Nghiên cứu của Kohont và Nadoh Bergoc (2010) cho rằng, các công cụ quản lý nguồn nhân lực đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển các giáo viên, hỗ trợ thay đổi trong văn hóa tổ chức. Đồng tình với quan điểm trên, trong nghiên cứu của Sarah Bunoti và cộng sự (2012) khi nghiên cứu các nhân tố tác động đến chất lượng đào tạo đại học ở các nước đang phát triển đã chỉ ra rằng: Yếu tố quản lý cũng là một trong các yếu tố có mối quan hệ dương với chất lượng đào tạo của một trường đại học.

Chính sách của nhà trường: Chính sách hỗ trợ người học với chương trình đào tạo chất lượng cao cần chú trọng phát triển dịch vụ hỗ trợ người học với mục tiêu đáp ứng yêu cầu tốt nhất cho người học. Nhiệm vụ này tập trung vào trung tâm hỗ trợ người học. Trung tâm này sẽ cung cấp tốt nhất các dịch vụ hỗ trợ từ nhu cầu đăng ký ngành học, tư vấn học tập, hỗ trợ việc làm, hỗ trợ nhu cầu đi lại sinh hoạt (OECD, 2008). Chính sách tài chính là một trong những chính sách quan trọng có tác động đến chất lượng đào tạo thông qua nâng cao tinh thần và ý thức học tập của sinh viên. Ngoài chính sách miễn giảm học phí, trợ cấp xã hội hay chính sách vay vốn tín dụng để tạo điều kiện cho những sinh viên có hoàn cảnh khó khăn vẫn tiếp tục đi học. Chính sách học bổng cũng rất quan trọng trong việc khuyến khích sinh viên nỗ lực học tập, từ đó nâng cao chất lượng đào tạo.

Triển vọng nghề nghiệp: Mitchell (2010) đã chỉ ra các tiêu chuẩn bên ngoài là rất quan trọng tác động đến chất lượng đào tạo. Chất lượng đào tạo phải phù hợp với sự công nhận cần thiết của các nhà tuyển dụng. Trong nghiên cứu của Akareem và Hossain (2012) cho thấy một trường đại học với các hoạt động ngoại khóa liên kết với môi trường bên ngoài thì chất lượng sinh viên sẽ cao hơn.

Hoạt động ngoại khóa: Hoạt động ngoại khóa

liên quan đến tất cả các hoạt động văn hóa- thể thao- giải trí- xã hội ngoài giờ học trên lớp do sinh viên tự nguyện tham gia theo nhu cầu, khả năng để khám phá bản thân và phát triển những kỹ năng mới. Hoạt động ngoại khóa có vai trò quan trọng, tác động tích cực đến sinh viên nên chú trọng đến việc tạo môi trường để giúp sinh viên tham gia các hoạt động này là cách để gia tăng chất lượng dịch vụ đào tạo do nhà trường cung cấp.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

Với mục tiêu nhận diện những nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng hoạt động đào tạo chất lượng cao tại Học viện Ngân hàng, nhóm nghiên cứu đã thực hiện khảo sát sinh viên theo học chương trình chất lượng cao của trường. Phương pháp điều tra được thực hiện theo hai giai đoạn:

Giai đoạn 1: Nghiên cứu sơ bộ

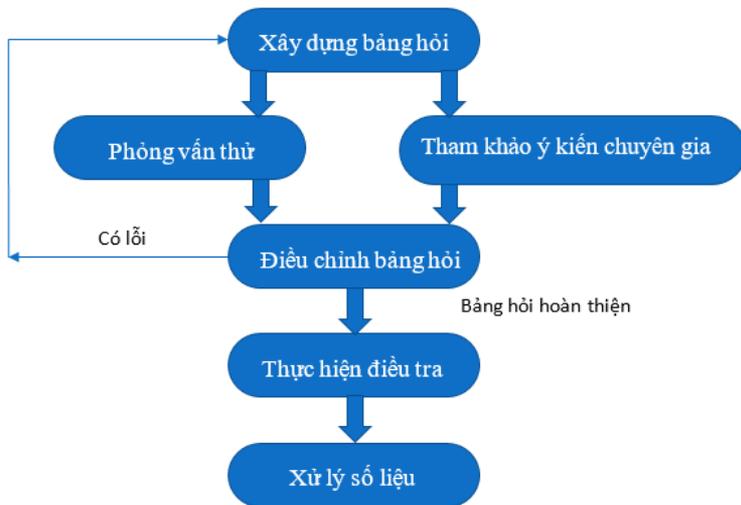
Nghiên cứu sơ bộ được tiến hành nhằm phục vụ xây dựng thang đo, thiết kế bảng hỏi và phỏng vấn thử. Trên cơ sở lý thuyết xây dựng mô hình các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên tham gia chương trình đào tạo chất lượng cao, nhóm đã lựa chọn thang đo về chỉ số hài lòng được thiết kế gồm 5 mức độ (1- Hoàn toàn không hài lòng; 2- Không hài lòng; 3- Bình thường; 4- Hài lòng; 5- Hoàn toàn hài lòng), các yếu tố tác động gồm 5 mức độ (1- Hoàn toàn không đồng ý; 2- Không đồng ý; 3- Bình thường; 4- Đồng ý; 5- Hoàn toàn đồng ý). Việc xây dựng bảng hỏi để khảo sát và phỏng vấn thu thập dữ liệu được thực hiện theo qui trình (Hình 2)

Bảng hỏi được thực hiện điều tra phỏng vấn thử với sự tham gia của 35 sinh viên để hoàn thiện bảng hỏi, đảm bảo những câu hỏi có tính đơn nhất, loại bỏ những câu hỏi đa nghĩa, không rõ nghĩa hoặc dễ bị hiểu sai. Đồng thời tham khảo ý kiến chuyên gia để điều chỉnh và hoàn thiện bảng hỏi để chuyển qua điều tra thực tế trên qui mô của mẫu.

Giai đoạn 2: Nghiên cứu chính thức- Phỏng vấn và điều tra thực tế.

Bảng hỏi sau khi được hoàn thiện tại giai đoạn phỏng vấn thử được sử dụng để điều tra khảo sát và phỏng vấn trực tiếp sinh viên tham gia

Hình 2. Quy trình nghiên cứu



chương trình đào tạo chất lượng cao. Những ý kiến của sinh viên trong quá trình phỏng vấn được tổng hợp, tóm tắt, xử lý bằng phương pháp định lượng: phân tích nhân tố khám phá EFA và xác định mức độ tác động của từng nhân tố qua hồi qui.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

Các thông tin được thu thập thông qua bảng hỏi được gửi tới sinh viên dưới hai hình thức điều tra trực tiếp (bảng hỏi) và điều tra gián tiếp (công cụ điều tra của Google drive). Tổng số

bảng hỏi phát ra 333 bảng hỏi (300 bảng hỏi trực tiếp, và 33 bảng hỏi online); thu về được 270 bảng hỏi, tương đương 81,1%. Trong đó, có 248 bảng hỏi trả lời hợp lệ, chiếm tỷ lệ 92,22% (trực tiếp: 216 bảng, tương đương 86,74% , online: 33 bảng, ứng với 13,25%). Sinh viên được điều tra thuộc các khoá và các chuyên ngành đang được đào tạo với đặc điểm cơ cấu mẫu như Bảng 1.

Cơ cấu mẫu điều tra gồm sinh viên thuộc 3 khoá gồm: khoá 1, khoá 2 và khoá 3, trong đó sinh viên khoá 2 và khoá 3 chiếm phần lớn cơ cấu mẫu với tỷ lệ gần tương đương nhau khoảng 43%. HVNH mới phát triển đào tạo chương trình chất lượng cao từ năm 2014, với tổng số 531 sinh viên của 3 khoá đang theo học nên mẫu điều tra thu thập được thông tin từ 34/67 sinh viên khoá 1, chiếm tỷ lệ 50,74%; thu được ý kiến của 62,13% sinh viên khoá 2 với số lượng 105/169 sinh viên; và 36,95% sinh viên khoá 3 tham gia trả lời phỏng vấn- khảo sát, tương ứng với 109/295 sinh viên. Sinh viên khoá 1 là sinh viên năm đầu tiên tuyển sinh nên số lượng ít hơn so với các khoá đào tạo sau, vì thế cơ cấu mẫu điều tra phù hợp với thực tế cơ cấu sinh viên đang theo học của chương trình. Trong mẫu điều tra, tỷ lệ sinh viên nữ chiếm

Bảng 1. Tổng hợp tiêu chí phân loại của mẫu điều tra sinh viên

Tiêu chí Số lượng	Khoa Kế toán		Khoa Ngân hàng		Khoa Quản trị kinh doanh		Khoa Tài chính		Tổng		
	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %		
Khóa đào tạo	Khóa 1	1	2,9	31	49,2	0	0	2	1,5	34	13,7
	Khóa 2	21	61,8	28	44,4	0	0	56	41,5	105	42,3
	Khóa 3	12	35,3	4	6,3	16	100	77	57	109	44,0
	Tổng	34	100	63	100	16	100	135	100	248	100
Giới tính	Nam	5	14,7	16	25,4	4	25,0	39	28,9	64	25,8
	Nữ	29	85,3	47	74,6	12	75,0	96	71,1	184	74,2
	Tổng	34	100	63	100	16	100	135	100	248	100

Nguồn: Tổng hợp của nhóm nghiên cứu

72,29% và 27,71% là sinh viên nam. Số liệu điều tra cũng cho thấy sinh viên nữ nhiều hơn sinh viên nam ở tất cả các khoa đào tạo. Tỷ lệ chênh lệch giữa sinh viên nữ và sinh viên nam của khoa Kế toán là cao nhất, với số lượng sinh viên nữ gấp hơn 5 lần sinh viên nam. Trong đó, mẫu được quy định là 0- giới tính nam, 1- giới tính nữ.

3.2. Kiểm định thang đo sử dụng trong nghiên cứu bằng hệ số Cronbach Alpha

Phương pháp hệ số tin cậy Cronbach Alpha dùng để xác định độ tin cậy của thang đo qua hệ số tin cậy Cronbach Alpha. Thang đo đảm bảo độ tin cậy khi hệ số Cronbach Alpha lớn hơn 0,6, bởi hệ số Alpha càng lớn thì độ tin cậy nhất quán nội tại càng cao. Thang đo lý tưởng là thang đo có hệ số Alpha lớn hơn 0,8; khi hệ số Alpha trong khoảng 0,7 và 0,8 là thang đo có thể sử dụng được. Những câu hỏi trong từng thang đo (item) có hệ số tương quan biến phụ thuộc nhỏ hơn 0,30 sẽ bị loại bỏ (Thọ, 2011). Như vậy, dựa vào tiêu chí đánh giá qua hệ số Cronbach Alpha, kết quả kiểm định thang đo được sử dụng trong nghiên cứu này đều đều có hệ số Cronbach Alpha lý tưởng > 0,8, các biến trong các thang đo đều có tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 và nhỏ hơn độ tin cậy của thang đo nên đều được chấp nhận và không bị loại bỏ biến nào. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân

tích nhân tố tiếp theo.

3.3. Nhận diện các nhân tố tác động qua phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, các biến quan sát dùng để đo lường các thuộc tính của từng nhân tố tác động đến chất lượng đào tạo của chương trình chất lượng cao sẽ được đánh giá thông qua phương pháp EFA. Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (Explore Factor of Analysis) được sử dụng nhằm rút gọn một tập nhiều biến quan sát thành một tập biến ít hơn để chúng có ý nghĩa hơn nhưng vẫn chứa đựng hầu hết nội dung thông tin của tập biến nguyên thủy (Hair, 1998). Phương pháp phân tích hệ số sử dụng là principal components với phép quay varimax và điểm dừng khi trích các yếu tố eigenvalue=1. Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 50% và trọng số nhân tố từ 0,50 trở lên.

Kiểm tra điều kiện cần để thực hiện phân tích EFA: Ma trận tương quan cho tất cả các biến được kiểm tra tương quan bằng KMO. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) là chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số KMO lớn giữa 0,5 và 1 là điều kiện đủ để phân tích nhân tố là thích hợp, còn nếu như trị số này nhỏ hơn 0,5 thì phân tích nhân tố không phù hợp cho bộ dữ liệu được quan sát. Kết quả kiểm định cho thấy: hệ số KMO thu được là

Bảng 2. Tổng hợp kết quả đánh giá thang đo sử dụng trong phân tích

STT	Tên thang đo	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nhỏ nhất của biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha lớn nhất của biến quan sát
1	Giảng viên	5	0,917	0,596	0,784
2	Chương trình đào tạo	5	0,942	0,617	0,790
3	Dịch vụ thư viện	4	0,932	0,727	0,851
4	Cơ sở hạ tầng	4	0,853	0,420	0,752
5	Chính sách của nhà trường	4	0,862	0,670	0,741
6	Quản lý người học	5	0,931	0,647	0,793
7	Các hoạt động ngoại khoá	5	0,915	0,746	0,817
8	Triển vọng nghề nghiệp	3	0,925	0,734	0,868

Nguồn: Kết quả khảo sát

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi qui của mô hình

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.641	.037		98.037	.000
FAC1_5	.214	.037	.270	5.740	.000
FAC2_5	.099	.037	.125	2.663	.008
FAC3_5	.151	.037	.190	4.054	.000
FAC4_5	.223	.037	.281	5.980	.000
FAC5_5	.312	.037	.394	8.397	.000
FAC6_5	.203	.037	.256	5.445	.000
FAC7_5	.170	.037	.215	4.569	.000

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.686 ^a	.471	.455	.585	.471	30.467	7	240	.000

a. Predictors: (Constant), FAC7_5, FAC6_5, FAC5_5, FAC4_5, FAC3_5, FAC2_5, FAC1_5

b. Dependent Variable: C291

Nguồn: Kết quả khảo sát

0,937>0,5 cho thấy sử dụng EFA với bộ dữ liệu là phù hợp.

Tiến hành phân tích EFA lần 1 đồng thời cho các biến độc lập, nhóm nghiên cứu rút ra được 11 nhân tố từ 35 biến quan sát thu thập dưới dạng câu hỏi trong bảng điều tra. Kết quả phân tích loại các items của EFA lần 1 được chuyển qua tiếp tục phân tích EFA lần 2. Thực hiện phân tích EFA lần 2 sau khi đã loại những item không giải thích trích được 7 nhân tố gồm: FAC1-5: Chương trình đào tạo; FAC2-5: Dịch vụ thư viện; FAC3-5: Giảng viên; FAC4-5: Quản lý người học; FAC5-5: Triển vọng nghề nghiệp; FAC6-5: Hoạt động ngoại khóa; FAC7-5: Cơ sở hạ tầng.

Kết quả kiểm định từ ma trận tương quan cho thấy, giữa các nhân tố trích rút được không có mối quan hệ tương quan với nhau hay nói cách khác các nhân tố này độc lập với nhau. Do vậy, các nhân tố này đủ điều kiện để sử dụng cho phép phân tích hồi qui trong các mô hình hồi qui nhằm đánh giá mức độ tác động của các nhân tố này lên biến phụ thuộc.

3.4. Xác định mức độ tác động của từng nhân tố qua hồi qui

Kiểm định điều kiện thực hiện phân tích hồi qui qua kiểm định Dubin Watsson, cho thấy giá trị này đạt được là 2,271 nên có thể kết luận mô hình không có hiện tượng tự tương quan. Các biến độc lập không có sự tương quan lẫn nhau và tương quan với biến tổng. Do đó, các biến đều đủ điều kiện để chạy mô hình hồi qui. Phân tích phương sai ANOVA cũng cho thấy trị số F có mức ý nghĩa Sig.=0,000 (nhỏ hơn 0,05), có nghĩa là mô hình hồi qui phù hợp với dữ liệu thu thập được và các biến đưa vào đều có ý nghĩa trong thống kê với mức ý nghĩa 5%. Mô hình giải thích được 47,1% sự thay đổi của biến HL (sự hài lòng) là do các biến độc lập trong mô hình tạo ra, còn lại 52,90% biến thiên được giải thích bởi các biến khác nằm ngoài mô hình. Theo kết quả của mô hình hồi qui, với mức ý nghĩa 5%, kết quả cho thấy cả 7 nhân tố: FAC1-5: Chương trình đào tạo, FAC2-5: Dịch vụ thư viện, FAC3-5:Giảng viên, FAC4-5: Quản lý người học, FAC5-5: Triển vọng nghề

nghiệp, FAC6-5: Hoạt động ngoại khoá và FAC7-5: Cơ sở hạ tầng đều có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên theo học chương trình chất lượng cao. Các nhân tố này đều tác động mang tính thuận chiều với sự hài lòng của sinh viên bởi tất cả các nhân tố đều có ý nghĩa trong mô hình và các hệ số hồi qui đều mang dấu dương. Khi các nhân tố này được cải thiện và nâng cao sẽ giúp tăng mức độ hài lòng của sinh viên khi theo học chương trình chất lượng cao.

Phương trình thể hiện mối tương quan giữa sự hài lòng của người học và các yếu tố tác động được biểu diễn theo như sau:

$$HL = 3,641 + 0,214xCT + 0,99xTV + 0,151xGV + 0,223xQL + 0,312xNN + 0,203xNK + 0,170xHT + \varepsilon$$

Trong đó:

HL: Mức độ hài lòng của sinh viên được đo bằng biến C291

CT: Chương trình đào tạo đo bằng nhân tố FAC1-5,

TV: Dịch vụ thư viện đo bằng nhân tố FAC2-5,

GV: Giảng viên đo bằng nhân tố FAC3-5,

QL: Quản lý người học đo bằng nhân tố FAC4-5,

NN: Triển vọng nghề nghiệp đo bằng nhân tố FAC5-5,

NK: Hoạt động ngoại khoá đo bằng nhân tố FAC6-5,

HT: Cơ sở hạ tầng đo bằng nhân tố FAC7-5

Kết quả hệ số hồi quy chuẩn (Standardized Coefficients Beta) cho biết tầm quan trọng của từng biến độc lập đối với biến phụ thuộc. Xét theo mức độ tác động của từng yếu tố thì triển vọng nghề sau khi ra trường là yếu tố tác động mạnh nhất tới sự hài lòng của các bạn sinh viên khi tham gia học tập chương trình chất lượng cao tại HVNH, với mức tác động lên tới 39,4%. Tiếp theo là vai trò của bộ phận quản lý người học có khả năng tác động tới 28,1% mức độ hài lòng của người học. Nhân tố chương trình đào tạo, hoạt động ngoại khoá và cơ sở hạ tầng tác động lần lượt đến sự hài lòng của sinh viên chất lượng cao ở mức 27,0%, 25,6% và 21,5%. Tác động yếu nhất là nhân tố thư viện với mức 12% trong khi lực lượng giảng viên góp phần tạo ra 19% sự hài lòng từ sinh viên.

4. Gợi mở các giải pháp góp phần nâng cao chất lượng chương trình đào tạo chất lượng cao tại Học viện Ngân hàng

Căn cứ vào kết quả nghiên cứu nêu trên, để nâng cao chất lượng của chương trình đào tạo chất lượng cao tại HVNH thời gian tới cần tập trung vào hoàn thiện hơn nữa những vấn đề sau:

- **Nhân tố triển vọng nghề nghiệp** tác động nhiều nhất đến sự hài lòng của sinh viên khi theo học chương trình chất lượng cao tại HVNH. Cần tăng cường gắn kết giữa đào tạo tại Trường và với thực tiễn bên ngoài. Trường cần phối hợp với các doanh nghiệp, tập đoàn lớn tổ chức các buổi hội thảo về nghề, việc làm dành cho sinh viên chất lượng cao để tăng cường hoạt động tư vấn, định hướng và giới thiệu việc làm. Kết nối khối các doanh nghiệp, các trường và tổ chức tăng cường hoạt động hợp tác tuyển thực tập sinh, trao đổi sinh viên, chương trình trao đổi sinh viên với các trường đối tác giúp sinh viên khai thác cơ hội học tập tại nước ngoài. Tổ chức chương trình huấn luyện kỹ năng nhằm hỗ trợ sinh viên hội nhập nhanh vào môi trường làm việc thực tế.

- **Nhân tố quản lý người học** là nhân tố tác động mạnh thứ hai đến sự hài lòng của sinh viên khi theo học chương trình chất lượng cao tại HVNH. Nhà trường cần ban hành quy định công tác cố vấn học tập với mục đích tư vấn về học tập, rèn luyện, nghiên cứu khoa học, hướng nghiệp và việc làm cho sinh viên trong suốt quá trình học tập; thực hiện công tác sinh viên theo quy chế của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Hoạt động hỗ trợ đào tạo của phòng quản lý người học có thể hoàn thiện theo hướng khai thác các ứng dụng công nghệ thông tin để cung cấp các thông báo tự động, nhanh chóng và hướng dẫn rõ ràng cho sinh viên.

- **Nhân tố hoạt động ngoại khoá** là nhân tố tác động mạnh thứ tư đến sự hài lòng của sinh viên khi theo học chương trình chất lượng cao tại HVNH. Tăng cường các hoạt động ngoại khoá, nhà trường cần có những chính sách phù hợp để hỗ trợ phát triển hệ thống các hội và các câu lạc bộ, tăng cường vai trò của hoạt động Đoàn và Hội, khuyến khích và ghi nhận các sinh viên có thành tích trong hoạt động ngoại khoá. Bên cạnh đó, nhà trường cần phát triển được mạng

lưới các chuyên gia uy tín công tác trong các ngành đào tạo, các tổ chức, ngân hàng và doanh nghiệp hỗ trợ cho sinh viên trong chương trình huấn luyện kỹ năng và thực tập; bổ sung các hoạt động ngoại khóa; tăng cường hoạt động của các chi đoàn và liên chi đoàn. Phát triển các câu lạc bộ tạo môi trường rèn luyện kỹ năng cho sinh viên trong suốt quá trình học tập.

- Nhân tố thứ năm tác động đến sự hài lòng của sinh viên khi theo học chương trình chất lượng cao tại HVNH là **cơ sở hạ tầng**. Để đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu của sinh viên thì hoạt động hỗ trợ đào tạo cần có chính sách đầu tư nâng cấp khu tổ hợp tập thể thao; tăng cường hoàn thiện các dịch vụ canteen; nâng cấp và đổi mới trang thiết bị tại phòng y tế; Cải tạo và thiết kế những không gian phục vụ hoạt động nhóm cho các hoạt động của sinh viên. Tiếp tục cải tạo, nâng cấp các phòng học đạt chuẩn quốc tế, tăng cường đầu tư trang thiết bị, phương tiện, hạ tầng, công nghệ thông tin, khu tự học... đáp ứng hiệu quả các hoạt động nghiên cứu, học tập của người học.

- **Nhân tố giảng viên** là nhân tố thứ sáu đến sự hài lòng của sinh viên khi theo học chương trình chất lượng cao tại HVNH. Mặc dù, đội ngũ giảng viên đã được đánh giá cao và sinh viên hài lòng, song cần tiếp tục hoàn thiện trên các phương diện như: Nâng cao năng lực chuyên môn thông qua các khoá học đổi mới, tích cực hơn trong việc tham gia các hội thảo, tọa đàm khoa học để cập nhật kiến thức chuyên mới trong ngành; gắn kết chặt chẽ với các tổ chức, ngân hàng và doanh nghiệp để gắn liền lý thuyết với thực tiễn. Các giảng viên cần nâng cao năng lực ngoại ngữ đáp ứng nhu cầu hội

nhập. Trong công tác giảng dạy giảng viên cần trau dồi kỹ năng tạo động lực trong học tập và định hướng nghề nghiệp cho sinh viên; thúc đẩy năng lực tự học và tự nghiên cứu của sinh viên.

- Nhân tố thứ bảy tác động đến sự hài lòng của sinh viên khi theo học chương trình chất lượng cao tại HVNH là **dịch vụ thư viện**. Tăng cường dịch vụ thư viện theo hướng: Phát triển thư viện điện tử để hỗ trợ sinh viên truy cập dữ liệu hiệu quả và thuận tiện. Đa dạng và cập nhật hệ thống tài liệu thông qua tạo nguồn tài liệu tại chỗ, liên kết khai thác nguồn lực thông tin với hệ thống liên thư viện từ các trường đại học khác, tạo mối quan hệ hợp tác trong việc tài trợ sách ngoại văn, tiếng Việt. Phục vụ thư viện theo phương thức mở và ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động nghiệp vụ của thư viện nhằm giảm thời gian xử lý các yêu cầu mượn, trả của người đọc tăng khả năng tìm kiếm thông tin.

5. Kết luận

Thông qua việc đánh giá qua mô hình hồi qui trên đây, sự hài lòng của sinh viên theo học chương trình chất lượng cao tại HVNH chịu sự tác động của 7 nhân tố chính là: Chương trình đào tạo, Dịch vụ thư viện, Giảng viên, Quản lý người học, Triển vọng nghề nghiệp, Hoạt động ngoại khóa và Cơ sở hạ tầng. Cả bảy nhân tố này đều tác động thuận chiều hay có tác động tích cực làm gia sự hài lòng của sinh viên đang theo học tại chương trình. Do vậy, để nâng cao chất lượng đào tạo của chương trình chất lượng cao, nhà trường nên tập trung chú trọng tiếp tục hoàn thiện công tác quản lý, bồi dưỡng nâng

xem tiếp trang 80

Tài liệu tham khảo

1. Akareem, H. S., & Hossain, S. S. (2012). Perception of education quality in private Universities Of Bangladesh: A study from students' perspective. *Journal of Marketing For Higher Education*, 22 (1), 11 -33.
2. Basheka, 2009, *Management and Academic Freedom in Higher Educational Institutions: Implications for Quality Education in Uganda*, *Quality in Higher Education*, 15:2, 135-146.
3. Bleikie, I., (2011), *Excellence, Quality and the Diversity of Higher Education Systems*, in Rostan, M. and Vaira, M. (Eds.) (2011), *Questioning Excellence in Higher Education - Policies, Experiences and Challenges in National and Comparative Perspective*, Sense Publishers, Rotterdam.
4. Brennan, J., & Teichler, U. (2008). *The future of higher education and of higher education research*. *Higher Education*, 56(3), 259-264.
5. Brochado, A. (2009), "Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 17 No. 2, pp. 174-90.
6. Bunoti, Sarah. (2012). *The Quality of Higher Education in Developing Countries Needs Professional Support*, *The 22nd International Conference on Higher Education Quality in Higher Education*, www.intconfhighered.org/FINAL%20Sarah%20Bunoti.pdf.

7. Gordon, G., D'Andrea, V., Gosling, D. and Stefani, L. (2003), *Building capacity for change: research on the scholarship of teaching*, Higher Education Funding Council for England, Bristol. http://www.hefce.ac.uk/pubs/rereports/2003/rd02_03
8. Hair, Joseph F., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham and William C. Black. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
9. Harvey, L. & Green, D. (1993). *Defining quality. Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34. <http://dx.doi.org/10.1080/0260293930180102>.
10. Husain S.A. & Syed S.H. (2016) *Determinants Of education quality: what makes students' perception different?*, *Open Review of Educational Research*, 3:1, 52-67.
11. Kasozi, A. B. K. (2006). *A proposed quality assurance framework for institutions of higher learning in Uganda*. Paper presented at the seminar on *Quality Assurance in Tertiary Education*, Servres, France.
12. Kohont, A., & Nadoh Bergoc, J. (2010). *Igyvendinant Bolonijos reforma- kokybės samprata ir žmogiškųjų išteklių valdymo vaidmuo aukštojo mokslo sistemoje [On the way into the Bologna reform- a consideration of the quality and the role of human resource management in higher education system]*. *Aukštojo mokslo kokybė / The Quality of Higher Education*, 7, 12-37.
13. Lisa Brockerhoff, J. Husiman, M. Laufer (2009), *Quality in higher education: A literature review*, Universiteit Gent.
14. Michele Rostan and Massimiliano Vaira (2011) *Questioning Excellence in Higher education: Policies, Experiences and Challenges in National and Comparative Perspective*; Sense Publishers.
15. Nadiri, H., Kandampully, J., & Hussain, K. (2009). *Students' perceptions of service quality in higher education*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20(5), 523-535.
16. Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, NXB Lao động xã hội.
17. Nguyễn Thanh Phong (2015), *Thực trạng và sự cần thiết của sự phát triển chương trình đào tạo theo hướng CDIO cho ngành kỹ thuật điện - Điện tử trường Đại Học Tây Đô*, *Tạp Chí khoa học trường Đại học Cần Thơ*
18. Rahman, A. U., & Uddin, S. (2009). *Statistical analysis of different socio economic factors affecting education of NW. FP (Pakistan)*. *Journal of Applied Quantitative Methods*, 4(1), 88-94.
19. Senteza Kajubi W (1998), *From the elitist to mass higher education: the phenomenon of private universities in Uganda*. In *The Uganda Education Journal*. Volume 1. Number 1. Kampala.
20. Sivakumar, M., & Sarvalingam, A. (2010). *Human deprivation index: A measure of multidimensional poverty*.

Thông tin tác giả

Đỗ Thị Kim Hào, Phó Giáo sư- Tiến sĩ
Phó Giám đốc, Học viện Ngân hàng
Email: haodk@hvn.edu.vn

Nguyễn Thị Việt Hà, Tiến sĩ
Phó Trưởng bộ môn Khởi sự kinh doanh, Khoa Quản trị kinh doanh, Học viện Ngân hàng
Email: hantv@hvn.edu.vn

Nguyễn Văn Hà, Tiến sĩ
Trưởng khoa Quản trị kinh doanh, Học viện Ngân hàng
Email: hanv@hvn.edu.vn

Summary

Factors influencing quality of high quality educational program in the Banking Academy of Vietnam

The research aims to identify factors influencing quality of high quality educational program in the Banking Academy of Vietnam that is based on students' satisfaction, as well as to provide scientific foundations for suggesting solutions to improve quality of the program. It has used the method of EFA and verified impact level of factors by analyzing regression based on the survey including 248 students attending the high quality education program, and consequently figured out 7 factors influencing quality of the program in a descending order: (1) career opportunity after graduating; (2) student management; (3) education program; (4) extracurricular activities; (5) infrastructure; (6) lecturers; (7) library.

Key words: the Banking Academy of Vietnam, high education program quality of high education program.

Hao Thi Kim Do, Assoc.Prof. PhD.
Vice President of Banking Academy

Ha Thi Viet Nguyen, PhD.
Deputy Head of Startup Business Department, Business Administration Faculty, Banking Academy

Ha Van Nguyen, PhD.
Dean of Business Administration Faculty, Banking Academy

số phương pháp giảng dạy tích cực đã vận dụng hiệu quả trong giảng dạy học phần Nguyên lý kế toán tại Khoa Kế toán- Kiểm toán- Trường

Đại học công nghiệp Hà Nội, qua đó, sinh viên có thể nắm chắc kiến thức và vận dụng linh hoạt, sáng tạo. ■

Tài liệu tham khảo

1. Hmelo- Silver C.E (2004) *Problem- based learning: What and how do students learn?* *Educational Psychology Review*, 16: 235-266
2. Jones B.F Rasmussen C, and Mofitt M (1996), *Real- life problem solving: A collaborative approach to interdisciplinary learning*. Washington DC: American Psychological Association
3. Kritzerow P. (1990), *Active Learning in the classroom: the use of group role plays*. *Teaching Sociology*, 18(2), 223 - 225
4. Lyman F. (1987), *Think- Pair-share: An expanding teaching technique*. MAA- CIE. *Cooperative News*, 1: 1-2
5. Osborn A.F (1963), *Applied imagination: Principles and procedures of creative problem solving (Third Revised Edition)*. New York, NY: Charles Scribner'sSon
6. Scholz R.W.and Tije Olaf (2002), *Embedded Case study Methods. Integrating Quantitative and Qualitative Knowledge*, Sage Publications. California: Thousand Oaks
7. Đặng Thành Hưng (2002), *Dạy học hiện đại- Lý luận biện pháp kỹ thuật*, NXB ĐHQGHN
8. Nghị quyết hội nghị lần thứ II Ban chấp hành trung ương khóa VIII
9. Vũ Hồng Ánh (2010), *Một số phương pháp dạy học tích cực*
10. Hồ Tấn Nhựt, Đoàn Thị Minh Trinh (Biên dịch), *Cải cách và xây dựng chương trình đào tạo kỹ thuật theo phương pháp tiếp cận CDIO*, Nxb Đại học Quốc gia TP.HCM, 2009.

Thông tin tác giả

Nguyễn Thị Lan Anh, Tiến sĩ
Khoa Kế toán-Kiểm toán, Đại học Công nghiệp Hà Nội
Email: nguyenthilanh35@gmail.com

Summary

Research on application of Active Teaching Method into the lectures of “Fundamental Accounting” subject to improve quality of CDIO approach teaching in Hanoi University of Industry

Up to now, teaching activity focuses on the tradition, inactive method (where teacher presents, student accepts) that leads to limit absorption of knowledge, skills and attitude. Recent researches show Active Teaching Method gives students much improved receipt and application of learnt lessons and the Method is widely used in higher education around the world. This article presents the application of Active Teaching Method into the lectures of “Fundamental Accounting” subject to adapt output requirements of Hanoi University of Industry. Research bases on the investigation of 11 lecturers and 48 students in different classes of K10 program. The result shows that when lecturers only present students are not interested in the lectures and there is a demand to change the teaching method as well as student’s progress evaluation. The disadvantage of this research is the small sample investigated and it is necessary to carry out a research on evaluation the advantage of Active Teaching Method over the tradition teaching method.

Keywords: Active Teaching Method, CDIO approach, active teaching..

Anh Thi Lan Nguyen, PhD.
Faculty of Accounting and Audit, Hanoi University of Industry

tiếp theo trang 66

cao năng lực của giảng viên, tăng cường hoạt động cung ứng dịch vụ của thư viện theo xu hướng hiện đại và cung cấp nhiều tiện ích cho người học, rà soát và hoàn thiện khung chương trình đào tạo đảm bảo cập nhật với nhu cầu của thị trường lao động, hướng đến đạt chuẩn quốc tế. Đặc biệt, cần tăng cường gắn kết giữa đào tạo tại trường và thể thức thực tiễn bên ngoài,

hỗ trợ các hoạt động ngoại khoá nhằm gia tăng trải nghiệm và gắn kết với sinh viên của chương trình, giúp sinh viên rèn luyện các kỹ năng cần thiết đáp ứng nhu cầu xã hội. ■