

LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ – CÁCH TIẾP CẬN TỪ PHƯƠNG PHÁP ĐỊNH TÍNH

Ngày nhận bài: 16/09/2013

Ngày nhận lại: 30/10/2013

Ngày duyệt đăng: 30/12/2013

*Trần Tiến Khoa¹
Lê Thị Thanh Xuân²*

TÓM TẮT

Luận văn tốt nghiệp là yêu cầu của nhiều ngành đào tạo, trong đó có ngành quản trị. Để đa dạng các đề tài luận văn tốt nghiệp và cách thức thực hiện, các phương pháp nghiên cứu đa dạng với các quan điểm khác nhau cần được giới thiệu và phổ biến rộng rãi. Mục tiêu của bài báo này là giới thiệu cách tiếp cận phương pháp nghiên cứu định tính để thực hiện luận văn tốt nghiệp đại học ngành quản trị. Bài báo mở đầu bằng việc giới thiệu những đặc điểm cơ bản của nghiên cứu định tính và một số vấn đề có thể giải quyết theo phương pháp định tính. Sau đó, các phương pháp nghiên cứu định tính và các kỹ năng cần thiết để thực hiện được trình bày, nhằm giúp người đọc thấy rõ hơn khả năng áp dụng những phương pháp này cho các nghiên cứu ở bậc đại học.

Từ khóa: Nghiên cứu định tính, vấn đề nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, mô tả, phỏng vấn, quan sát.

ABSTRACT

Undergraduate thesis is a requirement in majors, including the major of business. In order to diversify research topics and methods, research methods from different paradigms should be introduced and disseminated broadly. The purpose of this article is to introduce approaches to qualitative research methods to conduct undergraduate thesis in business major. It begins with introducing main characteristics of qualitative research and answer to the question 'When to use qualitative research?'. Then, qualitative research methods and needed skills are presented to provide a comprehensive view to readers as to the feasibility to implement those methods in undertaking research in the degree of undergraduate.

Keywords: Qualitative research, research problem, research objectives, describe, in-depth interview, observation.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Luận văn tốt nghiệp (LVTN) một công trình nghiên cứu mà sinh viên cần thực hiện để đánh giá khả năng vận dụng các kiến thức đã học trong chương trình đào tạo vào việc giải quyết các vấn đề thực tiễn. Do đó, LVTN ngành quản trị nói chung, bao gồm cả bậc thạc sĩ và cử nhân,

sẽ tập trung vào xác định và giải quyết các vấn đề thực tiễn trong hoạt động quản lý và kinh doanh [13] nhằm tăng cường năng lực của tổ chức để có thể đáp ứng nhu cầu của thị trường trong tương lai [1]. Trong nghiên cứu các ngành khoa học xã hội nói chung, và nghiên cứu ngành quản trị nói riêng, có hai quan điểm chủ yếu để tiếp cận

¹ Trường Đại học Quốc Tế, Đại học Quốc gia TP.HCM.

² Trường Đại học Bách Khoa, Đại học Quốc gia TP.HCM.

các vấn đề [11, 9]. Quan điểm thứ nhất dựa trên hiện thực (positivism) và người nghiên cứu đi tìm kiếm sự thật hoặc nguyên nhân của các yếu tố như là những tác động bên ngoài đến con người. Quan điểm thứ hai dựa trên hiện tượng (phenomenology) và người nghiên cứu tìm hiểu các quan điểm và trải nghiệm thực tiễn của những người có liên quan để tìm hiểu suy nghĩ, tình cảm và nguyên nhân thúc đẩy họ hành động. Chính sự khác nhau về xuất phát điểm và bản chất nghiên cứu, các phương pháp được sử dụng để thực hiện nghiên cứu cũng khác nhau. Nghiên cứu tìm hiểu các tác động bên ngoài thường sử dụng các mô hình nghiên cứu và các dữ liệu thống kê thu thập từ bảng câu hỏi khảo sát, số liệu kiểm kê, số liệu nhân khẩu học, v.v để đưa ra các kết luận (sau đây được gọi là nghiên cứu định lượng). Trong khi đó, các nghiên cứu tìm hiểu quan điểm con người đưa ra kết quả nghiên cứu bằng các dữ liệu mô tả (descriptive data) thông qua các phương pháp định tính như quan sát, phỏng vấn sâu và một số phương pháp khác (sau đây được gọi là nghiên cứu định tính).

Tuy nhiên, trên thực tiễn, phương pháp định tính rất ít được sử dụng khi sinh viên thực hiện đề tài tốt nghiệp đại học. Cụ thể, ở trường Đại học Bách Khoa TP.HCM, thống kê sơ bộ số liệu tình hình thực hiện LVTN của sinh viên đại học chính quy của Khoa Quản Lý Công Nghiệp trong 3 năm gần đây cho thấy trong tổng số 461 LVTN được thực hiện hoàn tất, chỉ có 06 LVTN sử dụng phương pháp định tính. Vì vậy, mục tiêu của bài báo này là nhằm giới thiệu cách tiếp cận phương pháp định tính để thực hiện LVTN đại học ngành quản trị. Để giải quyết mục tiêu này, bài báo giải quyết các vấn đề sau:

Thứ nhất, giới thiệu các đặc điểm cơ bản cũng như sự khác biệt của một nghiên cứu định tính so với nghiên cứu định lượng.

Thứ hai, câu hỏi “khi nào cần sử dụng nghiên cứu định tính?” được trả lời thông qua việc giới thiệu những vấn đề cần sử dụng phương pháp định tính để giải quyết.

Thứ ba, các phương pháp nghiên cứu định tính và các thách thức khi sử dụng những phương pháp này được giới thiệu.

Cuối cùng, bài báo giới thiệu những kỹ năng cần thiết để thực hiện nghiên cứu theo phương pháp định tính.

2. ĐẶC ĐIỂM CỦA MỘT NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH

Sự khác biệt chính yếu nhất giữa nghiên cứu định lượng và định tính chính là quan điểm và mục tiêu nghiên cứu; quy trình thực hiện nghiên cứu; và phương thức đo lường [5]. Nghiên cứu định lượng đặt trọng tâm vào tìm hiểu vấn đề thực tế đã tồn tại, cũng như nguyên nhân của các yếu tố xã hội. Kết quả của nghiên cứu định lượng được đặt trên nền tảng của số liệu thu thập từ một số lượng mẫu khảo sát lớn để phản ánh tính đại diện cho tổng thể nghiên cứu. Trong khi đó, với giả thiết kiến thức được hình thành thông qua giao tiếp và kiến thức không có sẵn mà nằm trong nhận thức và sự lý giải của các cá nhân [12]; mục tiêu của nghiên cứu định tính tập trung vào tìm hiểu sự hiểu biết, nhận thức, hành vi, sự tương tác và liên hệ của đối tượng nghiên cứu trong phạm vi nghiên cứu. Do đó, từ yêu cầu của dạng nghiên cứu này, người khảo sát khó có thể thực hiện trên một mẫu nghiên cứu lớn, mà đòi hỏi phải khai thác sâu và tìm hiểu thật chi tiết hiểu biết và nhận thức của mẫu nghiên cứu.

Xuất phát từ sự khác biệt về quan điểm và mục tiêu nghiên cứu, quy trình thực hiện nghiên cứu của mỗi phương pháp cũng được thực hiện khác nhau để đảm bảo giải quyết được mục tiêu đã đặt ra. Đối với nghiên cứu định lượng, quy trình thực hiện bao gồm các bước cụ thể và rõ ràng

được xem là yếu tố quan trọng để triển khai, thực hiện nghiên cứu và đồng thời cũng giúp đảm bảo chất lượng của kết quả nghiên cứu [2, 4]. Trong khi đó, quy trình thực hiện của nghiên cứu định tính phải đáp ứng được các yếu tố uyển chuyển, linh hoạt, và có khả năng thích nghi với điều kiện thực tiễn của hoàn cảnh nghiên cứu để có thể tìm hiểu một cách chính xác và chi tiết về đối tượng nghiên cứu [4].

Ngoài ra, còn một sự khác biệt nữa giữa nghiên cứu định lượng và định tính chính là phương thức đo lường. Các nghiên cứu định lượng sử dụng phương thức đo lường bằng cách số hóa các biến quan sát nhằm sử dụng các công cụ thống kê trong quá trình phân tích, trong khi các nghiên cứu định tính không sử dụng cách thức này [5].

Nghiên cứu định tính được sử dụng để trả lời cho các câu hỏi cần sự giải thích chi tiết, hiểu biết sâu sắc về hiện tượng và bối cảnh nghiên cứu. Vì vậy, câu hỏi trong một nghiên cứu định tính là những câu hỏi mở, câu hỏi dùng để phát triển vấn đề, và không phải là dạng câu hỏi đóng (trực tiếp). Các câu hỏi này diễn đạt lại mục tiêu của nghiên cứu bằng những từ ngữ cụ thể, chi tiết hơn và thường là những câu hỏi như Gì, Cái gì, Như thế nào. Ví dụ, để tìm hiểu người quản lý hiểu thế nào về đạo đức kinh doanh, câu hỏi nghiên cứu sẽ là “Đạo đức kinh doanh gồm những yếu tố nào?” “Đạo đức kinh doanh có ảnh hưởng như thế nào đến kết quả hoạt động kinh doanh của tổ chức?”.

Chính vì vậy, nghiên cứu định tính có một số đặc điểm cơ bản như sau [5, 10]:

Nghiên cứu định tính sử dụng để tìm hiểu bản chất của vấn đề nghiên cứu; phát triển lập luận giải thích hoặc phát triển lý thuyết.

Nghiên cứu định tính có tính chất tìm hiểu, khám phá và linh hoạt.

Quá trình thu thập và phân tích số liệu được thực hiện đồng thời để có thể điều chỉnh câu hỏi nghiên cứu và quá trình thu thập số liệu tiếp theo.

Nghiên cứu định tính sử dụng để thể hiện sự hiểu biết chi tiết và đã được diễn dịch về đối tượng nghiên cứu thông qua việc tìm hiểu suy nghĩ, kinh nghiệm, và quan điểm của họ.

Mẫu nghiên cứu nhỏ và được chọn có mục đích dựa trên mục tiêu nghiên cứu.

Phương pháp thu thập thông tin được lựa chọn là những phương pháp có sự tương tác trực tiếp với đối tượng nghiên cứu để có thể khám phá và tìm hiểu các vấn đề có liên quan.

Số liệu và thông tin phải chi tiết và bao quát.

Quá trình phân tích số liệu xác định sự sắp xếp thông tin, hoặc hình thành trật tự và giải thích các trật tự này.

Kết quả là sự diễn dịch các vấn đề nghiên cứu thông qua việc sắp xếp và tái thể hiện các vấn đề này

3. CÁC TRƯỜNG HỢP SỬ DỤNG NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH

Với những sự khác biệt so với nghiên cứu định lượng và các đặc điểm cơ bản nêu trên, phương pháp định tính có thể được sử dụng trong những trường hợp hoặc nghiên cứu nào? Lý do chính yếu nhất để quyết định lựa chọn phương pháp chính là vấn đề và mục tiêu trọng tâm của nghiên cứu. Theo Ghauri và Gronhaug (2005) và Cresswell (2007), phương pháp định tính được sử dụng khi [3, 5]:

Vấn đề nghiên cứu cần được khám phá, chưa hoặc có rất ít các nghiên cứu thực hiện trước đó.

Vấn đề nghiên cứu là để tìm hiểu kinh nghiệm, hiểu biết, nhận thức hoặc hành vi của đối tượng nghiên cứu.

Vấn đề nghiên cứu liên quan đến việc tìm hiểu hành vi và quan hệ xã hội trong các tổ chức, các nhóm hoặc các cá nhân.

Vấn đề nghiên cứu khó có thể giải quyết nếu sử dụng phương pháp định lượng vì độ phức tạp và chi tiết của dữ liệu.

Theo tác giả Nguyễn Đình Thọ (2009), nội dung và yêu cầu của LVTN bậc đại học là một dạng nghiên cứu ứng dụng để xác định và giải quyết các vấn đề trong hoạt động kinh doanh (*problem-solving research*), trong đó việc thực hiện nghiên cứu như là một khâu để thu thập thông tin [13]. Như vậy, tùy thuộc vào vấn đề cụ thể trong thực tế mà sinh viên xác định, phương thức để thực hiện sẽ khác nhau. Giới hạn trong phạm vi luận văn tốt nghiệp bậc đại học, bài báo gợi ý một số vấn đề mà sinh viên có thể tiếp cận và giải quyết bằng phương pháp định tính. Cụ thể, sinh viên có thể sử dụng phương pháp định tính khi:

Thực hiện nghiên cứu mới, không thuộc nhóm các đề tài đã được thực hiện trước đó nhiều lần, để khám phá vấn đề và không dựa trên thông tin đã được xác định trước từ lý thuyết hoặc kết quả của các nghiên cứu trước. Ví dụ: tìm hiểu và giải thích nguyên nhân doanh số bán hàng hoặc thị phần thay đổi theo chiều hướng giảm hoặc tăng.

Đề tài cần tìm hiểu và khám phá những yếu tố có ảnh hưởng đến con người và phạm vi tham khảo (frame of references) của họ. Ví dụ, nghiên cứu thái độ khách hàng hoặc nhân viên; hoặc tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến hành vi ứng xử trong bối cảnh cụ thể, ...

Đề tài cần nghiên cứu con người gắn liền với từng hoàn cảnh hoặc tình huống trong quá khứ của đối tượng nghiên cứu. Ví dụ, tìm hiểu quá trình hình thành phong cách lãnh đạo của những nhà quản lý thành công.

Dạng đề tài tìm hiểu suy nghĩ và hành động của con người (nhân viên, khách hàng v/v...) trong hoạt động hằng ngày của họ; hoặc tìm hiểu bối cảnh hay môi trường tác động để họ hình thành hoặc giải quyết các vấn đề. Ví dụ, tìm hiểu quan điểm, nhận thức của quản lý, nhân viên, hay khách hàng về các khái niệm liên quan đến hoạt động của doanh nghiệp như đạo đức kinh doanh, mức độ hài lòng/thỏa mãn/chấp nhận, ...

4. CÁC PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH

Một lần nữa, cần khẳng định rằng việc tiếp cận và quyết định lựa chọn phương pháp định tính phù hợp để thực hiện nghiên cứu phải dựa trên vấn đề và mục tiêu nghiên cứu. Việc lựa chọn phương pháp nào để thực hiện sẽ tùy thuộc vào tính chất của đề tài. Để thực hiện một nghiên cứu định tính, có năm phương pháp cơ bản, bao gồm: *tường thuật (narrative research)*, *hiện tượng (phenomenological research)*, *xây dựng lý thuyết nền (grounded theory research)*, *thâm nhập (ethnography)* và *nghiên cứu tình huống (case study research)* [3]. Các đặc điểm chính của năm phương pháp này được trình bày ở Bảng 1.

Phương pháp tường thuật (*narrative research*) là phương pháp dựa trên các câu chuyện về những trải nghiệm được đối tượng nghiên cứu tường thuật lại. Các trải nghiệm này có thể bao gồm một hoặc một chuỗi các câu chuyện, hành động hoặc sự kiện được sắp xếp theo thứ tự thời gian. Đối tượng nghiên cứu chỉ là một hoặc vài cá nhân. Chính vì vậy, một yêu cầu quan trọng để thực hiện phương pháp này là người nghiên cứu phải tìm hiểu thật chi tiết đối tượng nghiên cứu, bao gồm cả hoàn cảnh cá nhân. Yêu cầu này đòi hỏi người nghiên cứu phải xây dựng được mối

quan hệ tích cực với đối tượng nghiên cứu để có thể trao đổi, thu thập thông tin cho nghiên cứu.

Một nghiên cứu sử dụng phương pháp hiện tượng (*phenomenology research*) mô tả ý nghĩa của một khái niệm hoặc hiện tượng được trải nghiệm bởi nhiều cá nhân. Dạng nghiên cứu này tập trung vào mô tả các điểm chung trong kinh nghiệm của đối tượng nghiên cứu, bao gồm họ đã có những kinh nghiệm gì và những kinh nghiệm đó diễn ra như thế nào [3, 12]. Vì vậy, việc lựa chọn các mẫu nghiên cứu là quan trọng để đảm bảo các cá nhân được chọn đã có hiểu biết hoặc trải nghiệm về hiện tượng hoặc vấn đề nghiên cứu. Ngoài ra, một yếu tố quan trọng khác cần lưu ý trong việc sử dụng phương pháp này là quan điểm và sự hiểu biết của người nghiên cứu phải được tách bạch trong quá trình nghiên cứu và báo cáo kết quả. Sử dụng phương pháp này, người nghiên cứu phải xác định rõ ràng cách thức để thể hiện sự hiểu biết và kinh nghiệm của mình trong quá trình nghiên cứu và báo cáo kết quả.

Không chỉ dừng lại ở việc mô tả ý nghĩa chung của một nhóm các đối tượng nghiên cứu, các nghiên cứu sử dụng phương pháp *xây dựng lý thuyết nền* (*grounded theory*) dựa trên dữ liệu thu thập từ những cá nhân đã có trải nghiệm thực tế để khái quát hóa thành một lý thuyết hoặc nguyên lý chung. Theo Strauss và Corbin (1998) được trích dẫn bởi Creswell (2007), đây là một phương pháp định tính đòi hỏi thu thập quan điểm của một số lượng lớn đối tượng nghiên cứu về các hoạt động và sự tương tác của họ [3]. Một thách thức khi thực hiện phương pháp này là người nghiên cứu cần xác định được khi nào hình thành các phân nhóm, và khi nào đủ thông tin để phát biểu thành lý thuyết.

Phương pháp thâm nhập (*ethnography research*) là phương pháp mô tả và diễn dịch các khung giá trị, hành vi, niềm tin, ngôn ngữ của một nhóm cùng chia sẻ một nền văn hóa và thông qua đó, ý nghĩa của các yếu tố này được đúc kết. Dữ liệu được thu thập thông qua phỏng vấn và quan sát trong quá trình thâm nhập của người nghiên cứu vào hoạt động của cộng đồng đối tượng nghiên cứu [3, 12]. Để có thể áp dụng phương pháp này, người nghiên cứu phải có sự hiểu biết nhất định về cộng đồng nghiên cứu và nội dung nghiên cứu. Bên cạnh đó, thời gian thu thập số liệu thường kéo dài, người nghiên cứu cần có một độ nhạy và khả năng nhận biết được mức độ ảnh hưởng của mình đến đối tượng và môi trường nghiên cứu là những thách thức khi sử dụng phương pháp này.

Phương pháp tình huống (*case study research*) có thể được thực hiện để nghiên cứu một tình huống (*single case study*) hoặc nhiều tình huống (*multiple case study*) trong môi trường nghiên cứu được xác định cụ thể theo không gian, thời gian hoặc mục đích [3, 12]. Ở phương pháp này, kết quả nghiên cứu là sự mô tả tình huống nghiên cứu và các chủ điểm dựa trên tình huống đó. Thông tin cần thiết cho đề tài được thu thập chi tiết và đa dạng dưới nhiều hình thức khác nhau như quan sát, phỏng vấn, báo cáo, tài liệu, hình ảnh, video clip. Khó khăn lớn nhất khi sử dụng phương pháp này chính là việc lựa chọn tình huống phù hợp cho nghiên cứu. Trong trường hợp sử dụng nhiều tình huống, một vấn đề khác đặt ra là số lượng tình huống thích hợp là bao nhiêu. Ngoài ra, phạm vi của môi trường nghiên cứu (*boundaries*) cũng là một yếu tố cần được lưu ý khi sử dụng phương pháp tình huống.

Bảng 1. Các đặc điểm chính của năm phương pháp nghiên cứu định tính [3, 14, 15]

Đặc điểm	Phương pháp tường thuật (narrative research)	Phương pháp hiện tượng (phenomenology)	Phương pháp xây dựng lý thuyết nền (grounded theory)	Phương pháp thâm nhập (ethnography)	Phương pháp tình huống (case study)
Mục tiêu	Tìm hiểu cuộc sống/kinh nghiệm của một cá nhân	Tìm hiểu điểm chung trong trải nghiệm của nhiều cá nhân	Phát triển lý thuyết từ dữ liệu thực tế	Mô tả và diễn dịch một nhóm cùng chia sẻ một nền văn hóa	Mô tả và phân tích chi tiết một hoặc nhiều tình huống
Vấn đề nghiên cứu	Tường thuật các câu chuyện về kinh nghiệm cá nhân	Mô tả bản chất/điểm chính yếu của một hiện tượng	Hình thành lý thuyết từ quan điểm của đối tượng nghiên cứu	Mô tả và diễn dịch các khung giá trị văn hóa được chia sẻ	Cung cấp thông tin chi tiết về một hoặc nhiều tình huống
Đối tượng nghiên cứu	Một hoặc vài cá nhân	Một nhóm cá nhân có cùng trải nghiệm về vấn đề nghiên cứu	Nhiều cá nhân có liên quan	Một nhóm/tổ chức chia sẻ một giá trị văn hóa	Một sự kiện, một chương trình hoặc một hoạt động
Cách thu thập thông tin	- Phỏng vấn trực tiếp - Nghiên cứu tư liệu	- Phỏng vấn trực tiếp - Có thể sử dụng thêm các phương pháp khác như quan sát, nghiên cứu tư liệu, ...	- Phỏng vấn trực tiếp	- Quan sát và phỏng vấn trực tiếp - Có thể sử dụng thêm khác nguồn thông tin khác	Sử dụng nhiều hình thức: phỏng vấn trực tiếp, quan sát, nghiên cứu tư liệu, ...

Để phân tích số liệu dưới dạng văn bản, hoặc hình ảnh thu thập từ các cách thu thập thông tin nêu trên, phần mềm hỗ trợ nhà nghiên cứu xử lý số liệu định tính NVivo hoặc Leximancer có thể được sử dụng để xác định các chủ điểm (theme) của dữ liệu thu thập được, mối quan hệ giữa các chủ điểm, tần suất xuất hiện của các chủ điểm. Việc sử dụng các phần mềm này sẽ hỗ trợ cho người thực hiện phân tích số liệu văn bản quản lý, và phân tích thông tin một cách hữu hiệu. Tuy nhiên, trong phạm vi và lượng thông tin cần thiết của LVTN bậc đại học, sinh viên thực hiện nghiên cứu định tính có thể không cần sử dụng các phần mềm vừa nêu, mà chỉ cần dùng phương pháp phân tích thủ công (manual coding and analysis) để hoàn tất việc phân tích và trình bày kết quả nghiên cứu.

5. CÁC KỸ NĂNG CẦN THIẾT ĐỂ THỰC HIỆN MỘT NGHIÊN CỨU THEO PHƯƠNG PHÁP ĐỊNH TÍNH

Với những đặc điểm đã nêu ở phần 2, một nghiên cứu định tính đòi hỏi người nghiên cứu phải có các kỹ năng cần thiết để có thể đáp ứng được yêu cầu về chất lượng. Các kỹ năng này bao gồm: kỹ năng thu thập dữ liệu, kỹ năng phân tích dữ liệu, kỹ năng viết và kỹ năng xem xét sự ảnh hưởng bản thân (*reflexivity skill*).

Kỹ năng thu thập dữ liệu

Như đã trình bày ở Bảng 1, các phương pháp để thu thập dữ liệu của nghiên cứu định tính bao gồm phỏng vấn, quan sát và nghiên cứu tư liệu. Mức độ sử dụng của từng phương pháp thu thập dữ liệu tùy thuộc vào phương pháp nghiên cứu

được lựa chọn. Để có thể thu thập dữ liệu phù hợp, khách quan và chính xác, người nghiên cứu cần có kỹ năng quan hệ con người (*interpersonal skill*) thật tốt, trong đó các kỹ năng cần được chú ý bao gồm:

Kỹ năng giao tiếp được vận dụng để người nghiên cứu có thể tiếp cận với đối tượng nghiên cứu; duy trì mối quan hệ với đối tượng nghiên cứu trong một quá trình dài; và tạo dựng niềm tin của đối tượng nghiên cứu [11]. Những yếu tố này rất quan trọng, mang tính quyết định sự thành công hay thất bại của đề tài nghiên cứu.

Kỹ năng lắng nghe và kỹ năng đặt câu hỏi được sử dụng trong quá trình trao đổi và phỏng vấn trực tiếp. Dựa trên diễn biến của quá trình phỏng vấn, người thực hiện phải biết chọn thời điểm để đặt các dạng câu hỏi khác nhau như câu hỏi giới thiệu, câu hỏi dẫn dắt, câu hỏi thăm dò, câu hỏi gián tiếp/trực tiếp, câu hỏi diễn dịch. Chất lượng thông tin thu thập được qua phỏng vấn không chỉ phụ thuộc vào các câu hỏi mà còn phụ thuộc vào phản ứng của người thực hiện phỏng vấn sau mỗi câu trả lời. Thậm chí biết im lặng đúng thời điểm cũng là một cách đặt câu hỏi [7].

Ngoài ra, người nghiên cứu cần có kỹ năng quan sát và bao quát để có thể thu thập đầy đủ các dữ liệu cần thiết như phản ứng, hành vi, thái độ, sự tương tác của đối tượng nghiên cứu.

Kỹ năng phân tích số liệu

Khả năng sáng tạo và đánh giá để chuyển một lượng lớn dữ liệu từ văn bản và hình ảnh thành các kết quả thông qua việc rút gọn dữ liệu thô, xác định các chủ điểm quan trọng, xây dựng các phân nhóm và phát triển nguyên lý/lý thuyết.

Khả năng đánh giá và phân tích (*considerable skill*) để xác định mức độ chi tiết của dữ liệu, kết nối các yếu tố, và tường thuật các sự kiện trong nghiên cứu [8].

Ngoài ra, do đặc thù của nghiên cứu định tính, người thực hiện phải có khả năng phân tích và diễn dịch số liệu ngay trong quá trình thu thập; cũng như khả năng cân bằng giữa mục tiêu khám phá vấn đề nghiên cứu và sẵn sàng chấp nhận sự thay đổi trong quá trình nghiên cứu

Kỹ năng viết

Kết quả và giá trị khoa học của nghiên cứu định tính là một bản văn, do đó người nghiên cứu phải có khả năng viết tốt, văn phong lập luận chắc chắn và có tính thuyết phục.

Trong bài viết của mình, người nghiên cứu phải thể hiện được khả năng cân bằng giữa lượng thông tin đủ để mô tả vấn đề nghiên cứu và độ thuyết phục của các luận cứ.

Ngoài ra, người viết báo cáo định tính phải thể hiện được quan điểm và triết lý nghiên cứu vào trong bài viết

Kỹ năng xem xét sự ảnh hưởng bản thân (reflexivity skill)

Mức độ ảnh hưởng của người thực hiện vào toàn bộ quá trình nghiên cứu định tính là rất lớn. Cụ thể, người thực hiện tham gia tương tác ở địa điểm nghiên cứu, tham gia vào quá trình hình thành kết quả nghiên cứu. Chính vì vậy, để kết quả nghiên cứu không bị ảnh hưởng bởi sự hiểu biết chủ quan của người thực hiện, kỹ năng xem xét sự ảnh hưởng bản thân (*reflexivity skill*) là một kỹ năng quan trọng và có mức độ ảnh hưởng lớn. Kỹ năng này cho phép người thực hiện tự đánh giá vai trò của mình trong quá trình hình thành kết quả nghiên cứu; cũng như biết rõ các bước trong quy trình nghiên cứu hình thành kết quả như thế nào. Đồng thời, kỹ năng này cũng cho phép người thực hiện lý giải được tại sao nghiên cứu được thực hiện và kết thúc như thế nào [6]. Vì vậy, để rèn luyện kỹ năng này, người thực hiện nên thường xuyên tự phản biện bài viết của mình. Điều này

giúp xác định rõ vai trò và sự ảnh hưởng có thể có của người thực hiện đến kết quả nghiên cứu. Bên cạnh đó, việc duy trì ghi ‘nhật ký nghiên cứu’ (*research diary*) sẽ giúp người thực hiện xem xét lại toàn bộ các bước trong quy trình nghiên cứu, cũng như sự thay đổi của bản thân mình trong quá trình nghiên cứu.

Đối với sinh viên đại học nói chung và sinh viên ngành quản trị nói riêng, phần lớn các kỹ năng trên đều đã được trang bị thông qua các môn học trong chương trình đào tạo chính khóa và ngoại khóa. Việc thực hiện bài tập cá nhân, bài tập nhóm, thuyết trình dự án, tiểu luận hay thực tập đều có tác dụng giúp sinh viên rèn luyện các kỹ năng này liên tục trong suốt chương trình học.

6. KẾT LUẬN

LVTN đại học ngành quản trị có thể định hướng giải quyết các vấn đề đa dạng

trong hoạt động của tổ chức, từ vấn đề giá, sản phẩm hoặc nguyên vật liệu, tình trạng cung ứng, dự báo doanh số, nghiên cứu hành vi khách hàng cho đến các vấn đề bên trong tổ chức như nghiên cứu sự thỏa mãn của nhân viên, xây dựng lại cơ cấu tổ chức/quy trình thực hiện công việc hay hệ thống trả công lao động v/v... Tất cả các vấn đề này, tùy thuộc vào mục tiêu được xác định, đều có thể tiếp cận và giải quyết theo phương pháp định tính. Ngoài ra, các kỹ năng cần thiết để thực hiện nghiên cứu định tính, sinh viên bậc đại học đều được trang bị thông qua chương trình đào tạo. Có thể thấy rằng, phương pháp nghiên cứu định tính hoàn toàn phù hợp đối với sinh viên bậc đại học để thực hiện LVTN. Tuy nhiên, tùy vào khả năng của sinh viên về thời gian và năng lực nghiên cứu; cũng như tính chất của đề tài để lựa chọn một phương pháp phù hợp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Adams J. Khan HTA, Raeside R. & White D, *Research Methods for Graduate Business and Social Sciences students*, SAGE Publication Inc. (2007).
2. Balnaves M. & Caputi P, *Introduction to Quantitative Research Methods*, 1st edn, SAGE Publications Ltd. (2001).
3. Creswell J.W, *Qualitative inquiry & research design - choosing among five approaches*, 2nd edn, Sage Publications Inc. U.S. (2007).
4. Flick U, *Designing qualitative research*, 1st edn, SAGE Publication (2007).
5. Ghauri P. & Gronhaug K, *Research Methods in Business Studies*, 3rd edn, Prentice Hall, (2005).
6. Johnson P. & Duberley J, ‘Reflexivity in Management Research’, *Journal of Management Studies*, vol. 40, No. 5, pp.1279-1303, (2003).
7. Kvale S, *Doing interviews* The Sage qualitative research kit, Sage Publications, London (2007).
8. Miles M.B. & Huberman A.M, *Qualitative data analysis : an expanded sourcebook*, 2nd edn, SAGE, Thousand Oaks, Calif (1994).
9. Miller R. L. & Brewer J. D, *The A-Z of social research; a dictionary of key social science research concepts*, vol. 19, Reference and Research Book News, Book News, Inc., Portland, United States, Portland, via ProQuest Central; ProQuest Nursing & Allied Health Source, (2004).

10. Ritchie J. & Lewis J, *Qualitative Research Practice*, SAGE Publications Ltd., (2003).
11. Taylor S. J. & Bogdan R, *Introduction to qualitative research methods: a guidebook and resource*, Wiley, New York (1998).
12. Vanderstoep S. W. & Johnston D. D, *Research Methods for everyday life*, John Wiley & Son, Inc., San Francisco (2009).
13. <http://www.caohockinhte.vn/forum/images/uploads/7/2789.attach>.
14. Yin, R K 2009, *Case study research-design and methods*, 4 edn, vol. 5, SAGE Publications, Inc, United States of America.
15. Neuman, W L 2003, *Social research methods*, 5th edn, Pearson Education, Inc, USA.