

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI KHOA BẢO HỘ LAO ĐỘNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG ĐOÀN

Vũ Lệ Hằng*

1. Giới thiệu

Ngày nay sự phát triển của các trường đại học chưa đáp ứng nhu cầu cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao để thúc đẩy công nghiệp hóa, hiện đại hoá đất nước cũng như phát triển kinh tế xã hội. Thực tế, chất lượng đào tạo không đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết do sự thiếu hụt đội ngũ giáo viên, phòng học, cơ sở vật chất, thiết bị, sách, tạp chí, chương trình giáo dục của nhiều trường đại học chủ yếu tập trung vào giảng dạy lý thuyết, không chú trọng thực hành hoặc làm nghiên cứu, thậm chí một số lớp học có 100-300 sinh viên.

Bảo hộ lao động là các hoạt động đồng bộ trên các mặt luật pháp, tổ chức hành chính, kinh tế xã hội, khoa học kỹ thuật nhằm cải thiện điều kiện lao động, ngăn ngừa tai nạn lao động bệnh nghề nghiệp, bảo đảm an toàn, bảo vệ tính mạng, sức khỏe cho người lao động. Bảo hộ lao động là một chính sách kinh tế xã hội quan trọng của Đảng và Nhà nước, Bảo hộ lao động không chỉ đảm bảo an toàn vệ sinh lao động, bảo vệ người lao động mà còn góp phần nâng cao hiệu quả của sản xuất kinh doanh, bảo vệ lợi ích cho người sử dụng lao động.

Việt Nam là một trong số rất ít các quốc gia trong khu vực không có học viện đào tạo riêng biệt về Bảo hộ lao động cho người sử dụng lao động và người lao động. Cũng như các chương trình đào tạo khác, bảo hộ lao

động là một thách thức lớn cho các nhà giáo dục trong việc duy trì và nâng cao chất lượng phù hợp với sự phát triển trên toàn thế giới. Sự mất cân đối trong cơ cấu đào tạo dẫn đến các sinh viên tốt nghiệp chỉ đáp ứng một phần nhu cầu thực sự, số lượng sinh viên thấp hơn nhiều so tốc độ chuyển dịch cơ cấu lao động. Đào tạo kỹ sư Bảo hộ lao động tại trường Đại học Công đoàn đóng vai trò quan trọng trong phát triển kinh tế xã hội của đất nước.

Hiện tại chất lượng đào tạo Bảo hộ lao động đã được nâng lên đáng kể, nhưng đứng trước yêu cầu xã hội trong thời kỳ toàn cầu hóa, hội nhập, việc nâng cao chất lượng đào tạo tại khoa Bảo hộ lao động, trường Đại học Công đoàn đã trở thành cần thiết và cấp bách. Mục tiêu của nghiên cứu này được xây dựng nhằm đánh giá đúng thực trạng chất lượng đào tạo Bảo hộ lao động, từ đó đề xuất những giải pháp để nâng cao chất lượng đào tạo.

2. Cơ sở lý thuyết

Áp dụng thang đo SERVQUAL để đánh giá chất lượng đào tạo:

SERVQUAL là một thang đo đa hướng sử dụng để đánh giá nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ phục vụ của các doanh nghiệp. SERVQUAL đại diện cho chất lượng dịch vụ như sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng cho một dịch vụ và nhận thức của khách hàng đối với dịch vụ nhận được, đòi hỏi khách hàng trả lời câu hỏi về cả mong đợi và nhận thức của họ (Parasuraman et al., 1988). Thang đo này

* Vũ Lệ Hằng, Thạc sĩ, trường Đại học Công đoàn Việt Nam.

nhằm giúp các nhà quản lý hiểu được nguồn gốc các vấn đề về chất lượng và làm thế nào họ có thể cải thiện chúng (Coelho, 2004).

SERVQUAL là một công cụ để đo lường chất lượng dịch vụ, sử dụng sự khác biệt về điểm số (khoảng cách) dưới hình thức một bảng câu hỏi. Thang đo SERVQUAL (bảng hỏi) có hai phần: một phần thể hiện kỳ vọng của khách hàng liên quan đến chất lượng dịch vụ và phần

khác thể hiện nhận thức liên quan đến một dịch vụ nhất định (Fitzsimmons và Fitzsimmons, 2000). SERVQUAL sử dụng câu hỏi để đo lường năm tiêu chí của chất lượng dịch vụ: phương tiện hữu hình, độ tin cậy, sự sẵn sàng, sự đảm bảo và sự đồng cảm. Những câu hỏi được ghi trên thang điểm Likert 1- 5; những mức độ này được đánh dấu từ đồng ý hoàn toàn đến không đồng ý. Thể hiện ở bảng sau đây:

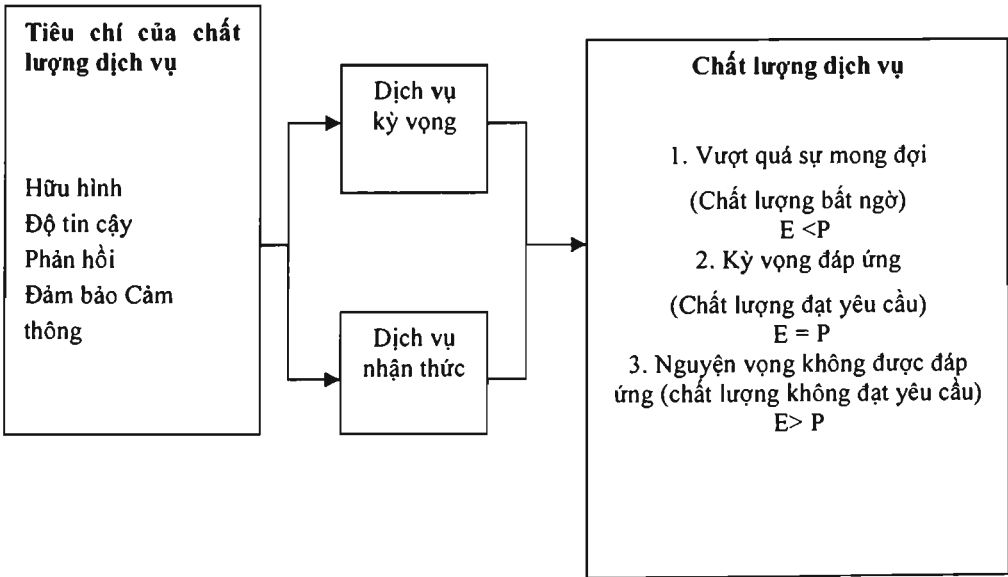
Bảng 1: Thang điểm Likert

5	4	3	2	1
Xuất sắc	Tốt	Hài lòng	Không tốt	Kém

Kết quả của hai phần (nhận thức và kỳ vọng) được so sánh để đạt được một tham số (khoảng cách) cho mỗi câu hỏi, điểm số cuối

cùng được tạo ra bởi sự khác biệt giữa chúng:
$$\text{Khoảng cách (GAP)} = \text{Nhận thức (P)} - \text{Kỳ vọng (E)}$$

Hình 1: Đánh giá chất lượng dịch vụ



Thang đo SERVQUAL được thiết kế để sử dụng rộng rãi trong tất cả các doanh nghiệp dịch vụ, khi cần thiết, có thể được

điều chỉnh, bổ sung để phù hợp với nhu cầu của một tổ chức cụ thể. SERVQUAL có một loạt các ứng dụng tiềm năng, ví dụ nó có thể

được sử dụng định kỳ để theo dõi nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ của một công ty bán lẻ tương đối so với của đối thủ cạnh tranh của nó. Có thể sử dụng linh hoạt năm tiêu chí cho phù hợp với lĩnh vực cụ thể. SERVQUAL có thể được sử dụng rộng rãi trong ngành công nghiệp dịch vụ, giáo dục và đào tạo y tế công cộng... Chúng ta có thể thấy rằng các tiêu chí không đập khuôn như tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ mà chúng được sắp xếp lại cho phù hợp với chất lượng đào tạo và định hướng dựa trên thang đo SERVQUAL.

Áp dụng thang đo SERVQUAL để đánh giá nhận thức của sinh viên và mong đợi của chất lượng đào tạo dựa trên 5 tiêu chí:

Giảng viên (LEC): Tri thức, chuyên môn, uy tín, sự đồng cảm với sinh viên của đội ngũ giảng viên ...

Chương trình (PG): Mục tiêu, nội dung, kế hoạch, tiến độ, mức độ vận dụng vào thực tiễn...

Cơ sở vật chất (FAC): biểu hiện bên ngoài và năng lực của các trường...

Nhân viên (STA): kiến thức, chuyên môn, uy tín, sự đồng cảm với các học sinh của đội ngũ nhân viên...

Hoạt động hỗ trợ (SA): Khả năng thực hiện các dịch vụ tin cậy, chính xác và sự sẵn sàng của trường đại học hỗ trợ, giúp sinh viên học tập...

Căn cứ vào mức độ nhận thức của sinh viên, kỳ vọng của sinh viên và những khoảng cách (GAP) trong tất cả các thành phần của thang đo SERVQUAL đề cập ở trên, tác giả đã thiết kế bảng hỏi để đánh giá chất lượng đào tạo.

3. Phương pháp

Nghiên cứu này sử dụng một tập hợp các nguồn dữ liệu khác nhau. Thông qua phân tích các nguồn thông tin toàn diện và đáng tin

cậy đã được thu thập để giải quyết từng vấn đề nêu ra. Nghiên cứu sử dụng nhiều phương pháp để thu thập dữ liệu thứ cấp và sơ cấp: thu thập thông tin, phỏng vấn sâu, câu hỏi khảo sát. Dữ liệu thứ cấp được thu thập thông qua báo cáo hàng năm, tài liệu chính thức, xuất bản phẩm, trang web... Dữ liệu sơ cấp được thu thập bởi các cuộc phỏng vấn sâu những người có nhiều kinh nghiệm trong giáo dục, tác giả thiết kế cuộc khảo sát được tiến hành đối với 200 sinh viên khoa Bảo hộ lao động, trong đó 100 sinh viên đang học và 100 sinh viên đã tốt nghiệp.

Sau khi thu thập cơ sở dữ liệu từ các phương pháp nói trên, dữ liệu được xử lý bằng cách sử dụng cả hai phương pháp định tính và phương pháp định lượng, sử dụng SPSS và Excel để đưa ra kết luận chính xác của vấn đề nghiên cứu nhằm đánh giá chất lượng đào tạo Bảo hộ lao động tại trường Đại học Công đoàn dựa trên mô hình Servqual.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kiểm tra độ tin cậy của thang đo

Độ tin cậy được đánh giá cho mỗi thành phần. Kết quả cho thấy hệ số tương quan biến và hệ số alpha tổng thể đã được thỏa đáng trong tất cả năm thành phần, không có biến nào được phân loại thêm. Hệ số Cronbach alpha là một thử nghiệm thống kê của các mặt hàng chất lượng quy mô sử dụng trong mỗi câu hỏi, xem xét các mối quan hệ của từng phần với những câu hỏi đáng được xem xét. Các thử nghiệm cho thấy quy mô năm thành phần đạt được độ tin cậy và sự phân biệt cần thiết, sẵn sàng sử dụng để phân tích tiếp theo.

Kết quả cho thấy, tất cả các alpha cronbach của tất cả các tiêu chí là trên 0,7; các mục được yêu cầu có hệ số alpha cronbach chấp nhận được. Điều này cho thấy các tiêu chí đặt ra những đóng góp đáng tin cậy để các khía cạnh nghiên cứu, loại bỏ một mục hệ số giảm, cho thấy thang đo có độ tin cậy rất hữu ích.

4.2. Kết quả đánh giá chất lượng đào tạo Bảo hộ lao động

Như đã đề cập ở trên, tác giả áp dụng 5 tiêu chí của thang đo SERVQUAL: Giảng viên, Chương trình, nhân viên, cơ sở vật chất, các hoạt động hỗ trợ trong việc đánh giá chất lượng đào tạo. Một bảng câu hỏi với 48 thông số được xây dựng căn cứ vào 5 tiêu chí. Mỗi mục của bảng hỏi đã ghi các mức từ 1 đến 5. Điểm số của nhận thức và kỳ vọng của sinh

viên trong mỗi thông số là từ 1 đến 5. Các phân tích sau đây đã áp dụng thang đo SERVQUAL, để điều tra 200 sinh viên nhằm đánh giá chất lượng đào tạo Bảo hộ lao động mà họ kỳ vọng và đã nhận được.

* Tiêu chí đầu tiên để đánh giá chất lượng đào tạo Bảo hộ lao động là “Giảng viên” (LEC), tác giả đưa ra 15 thông số để đánh giá:

Bảng 2: Kết quả khảo sát tiêu chí Giảng viên

STT	Thông số	Nhận thức (P)	Kỳ vọng (E)	Khoảng cách (P-E)
LEC1	Cư xử của giảng viên đúng mực	3.74	4.93	-1.19
LEC2	Giảng viên hiểu năng lực của sinh viên	3.19	4.95	-1.77
LEC3	Giảng viên có khả năng nghiên cứu khoa học	3.50	4.28	-0.78
LEC4	Giảng viên công bằng trong việc đánh giá sinh viên	3.60	5.0	-1.4
LEC5	Giảng viên làm việc theo cam kết và thoả thuận	4.47	4.68	-0.21
LEC6	Giảng viên sẵn sàng giúp đỡ sinh viên	3.97	4.88	-0.91
LEC7	Giảng viên hỗ trợ sinh viên ở mức cao nhất	4.42	4.82	-0.41
LEC8	Đề nghị của sinh viên được giải quyết nhanh chóng	4.27	4.85	-0.6
LEC9	Giảng viên có kiến thức chuyên môn vững vàng	4.60	4.75	-0.15
LEC10	Giảng viên có phương pháp giảng dạy tốt	3.85	4.52	-0.67
LEC11	Giảng viên có khả năng sử dụng ngoại ngữ để giảng dạy và nghiên cứu	2.8	4.7	-1.9
LEC12	Giảng viên có kinh nghiệm thực tế về môn học họ giảng dạy	3.28	4.8	-1.5
LEC13	Giảng viên luôn cập nhật tình hình thực tế	2.95	4.85	-1.9

STT	Thông số	Nhận thức (P)	Kỳ vọng (E)	Khoảng cách (P-E)
LEC14	Giảng viên luôn quan tâm đến việc học của sinh viên	3.46	4.8	-1.34
LEC15	Giảng viên luôn đưa ra những lời khuyên bổ ích cho sinh viên	3.45	4.4	-0.95
	Trung bình	3.70	4.74	-1.04

Nói chung, sinh viên chấm điểm từ 2 đến 5 (trung bình là 3,7). Mức độ nhận thức của học sinh từ 2,8 đến 4,6, trong đó thông số "Giảng viên có khả năng sử dụng ngoại ngữ để giảng dạy và nghiên cứu" là thấp nhất và "Giảng viên có kiến thức chuyên môn vững" là cao nhất.

Giảng viên có trình độ cao để dạy các môn lý thuyết, họ có năng lực nghiên cứu khoa học và đã có phương pháp giảng dạy, kỹ năng tốt. Sinh viên đánh giá các thông số này khá tốt, họ chấm điểm từ 3 đến 5, khoảng cách là nhỏ (từ -0,15 đến - 0,78).

Chất lượng của giảng viên luôn được lãnh đạo trường quan tâm, coi đây là một yếu tố rất quan trọng để đảm bảo chất lượng đào tạo. Nâng cao trình độ chính trị, trình độ chuyên môn của giảng viên được xác định là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục. Hàng năm, trường đã làm tốt việc quy hoạch giảng viên. Gửi

30% giảng viên tham dự các lớp học về giáo dục chính trị, chuyên môn, chuyên ngành, thiết bị để cải thiện, cập nhật thông tin, kiến thức, phương pháp giảng dạy mới, tích cực. Bên cạnh đó, trường đã hỗ trợ kinh phí cho giảng viên tham dự các lớp học dài hạn: 5 triệu đối với trình độ Thạc sĩ, 8 triệu đồng đối với trình độ Tiến sĩ, giảm định mức giảng dạy cho giảng viên, tạo điều kiện cho giảng viên tham dự các khóa học, hội thảo, thực tế. Cho đến nay, hầu hết các giảng viên có trình độ cao cấp và trung cấp chính trị, cũng như công tác lý luận của các đoàn thể chuyên nghiệp. Nói chung, các giảng viên kết thực sự yêu công việc, có tinh thần trách nhiệm và nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ sinh viên.

* Tiêu chí thứ hai là “Chương trình” (PG): Có 9 thông số được đưa ra để đánh giá tiêu chí này:

Bảng 3: Kết quả khảo sát tiêu chí Chương trình

STT	Thông số	Nhận thức (P)	Kỳ vọng (E)	Khoảng cách (P-E)
PG1	Chương trình có mục tiêu rõ ràng	4.5	4.7	-0.2
PG2	Chương trình được sắp xếp hợp lý, có thời khoá biểu được công bố trước.	3.9	4.8	-0.9

STT	Thông số	Nhận thức (P)	Kỳ vọng (E)	Khoảng cách (P-E)
PG3	Chương trình được thực hiện nghiêm túc	4.29	4.9	-0.61
PG4	Chương trình đào tạo cung cấp những kiến thức cơ bản	4.5	4.7	-0.2
PG5	Chương trình hỗ trợ sinh viên tích cực trong tìm việc làm	3.1	5	-1.9
PG6	Chương trình được cập nhật trong khu vực và quốc tế	2.78	4.85	-2.07
PG7	Chương trình tập trung vào kỹ năng thực hành cho sinh viên	2.68	4.6	-1.92
PG8	Chương trình chỉ dẫn cho sinh viên sách, tài liệu tham khảo	4.6	4.8	-0.2
PG9	Chương trình cho phép sinh viên lựa chọn môn học ưa thích.	2.41	4.6	-2.19
	Trung bình	3.64	4.77	-1.13

Ba thông số : "Chương trình có mục tiêu rõ ràng", "Chương trình cung cấp kiến thức cơ bản", "Chương trình chỉ dẫn cho sinh viên sách, tài liệu tham khảo" có khoảng cách rất nhỏ, chỉ - 0,2. Điều này phù hợp với yêu cầu của trường. Chương trình đào tạo phải căn cứ vào phần khung của Bộ Giáo dục và Đào tạo (phần cứng). Trên cơ sở phần khung, Hội đồng Khoa học của trường (bao gồm cả các Ban, Phòng Đào tạo, đại diện các bộ phận liên quan, các chuyên gia) sẽ cung cấp nội dung chương trình đào tạo (phần mềm) cho phù hợp với nhu cầu thực tế xã hội. Trong quá trình xây dựng nền kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa và nhiệm vụ xây dựng một xã hội văn minh, cuộc sống an toàn, sức khỏe và duy trì khả năng làm việc của người lao động, an toàn; xây dựng một nền sản xuất sạch hơn. Đây là một ngành công nghiệp mới, trường đã tổ chức nhiều cuộc họp bàn về chương trình

đào tạo, sửa đổi nội dung, phân phối thời lượng của các môn học, sự kết hợp của các mô-đun hoặc di chuyển một phần của môn học, để giảm tải áp lực cho sinh viên.

Các thông số tiếp theo "Chương trình được sắp xếp hợp lý, có thời khoá biểu được công bố trước", sinh viên đánh giá điểm trung bình 3,9; kỳ vọng của sinh viên đối với thông số này là 4,8, do đó, khoảng cách là -0,9. "Chương trình được thực hiện nghiêm túc" 90% sinh viên kỳ vọng ở mức cao nhất; điểm trung bình là 4,29 vì vậy khoảng cách là -0,61. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với thực tế tại khoa bảo hộ lao động: Chương trình được xây dựng đảm bảo tỷ lệ hợp lý giữa các lĩnh vực khoa học, giữa các khối kiến thức nói chung và khối kiến thức chuyên môn; Chương trình tập trung vào kỹ năng cơ bản của kỹ sư, khả năng thiết kế, đề xuất các giải pháp kỹ thuật để xử lý tình huống An toàn vệ sinh.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy rằng sinh viên đánh giá các thông số sau của

chương trình được xem là thiết yếu: "Chương trình được cập nhật trong khu vực và quốc tế", khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên là -2,07. "Chương trình cho phép sinh viên lựa chọn môn học ưa thích", 60% sinh viên cho điểm 5, 40% cho điểm 4, kỳ vọng trung bình 4,6 trong khi nhận thức trung bình là rất thấp 2,41, khoảng cách cao, đó là -2,19 "Chương trình hỗ trợ sinh viên tích cực trong tìm việc làm", tất cả sinh viên

đều kỳ vọng điểm 5 cao nhất nhưng họ chỉ đánh giá trung bình 3,1 vì vậy khoảng cách cao, đó là -1,9. "Chương trình tập trung vào kỹ năng thực hành cho sinh viên" khoảng cách cũng cao ở mức -1,92. Đây là một vấn đề trường cần quan tâm.

* Tiêu chí thứ ba để đánh giá chất lượng đào tạo là “Nhân viên” (STA), tác giả đưa ra 8 thông số:

Bảng 4: Kết quả khảo sát tiêu chí Nhân viên

STT	Thông số	Nhận thức (P)	Kỳ vọng (E)	Khoảng cách (P-E)
STA1	Nhân viên ăn mặc lịch sự	2.95	4.43	-1.48
STA2	Nhân viên nhận được chính xác các yêu cầu của sinh viên	3.27	4.37	-1.1
STA3	Nhân viên giải quyết công việc đúng tiến độ	2.7	4.59	-1.89
STA4	Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ sinh viên	3.3	4.75	-1.45
STA5	Nhân viên nhanh chóng giải quyết các yêu cầu của sinh viên	3.04	4.68	-1.64
STA6	Nhân viên luôn lịch sự, niềm nở	3.76	4.88	-1.11
STA7	Nhân viên có khả năng làm việc chuyên nghiệp	3.29	4.44	-1.16
STA8	Nhân viên hiểu và cảm thông cho sinh viên	3.49	4.63	-1.14
	Trung bình	3.22	4.59	-1.37

Các kết quả cho thấy, thông số "Nhân viên giải quyết công việc đúng tiến độ" là thấp nhất, với 40% sinh viên đánh giá mức 2; 50% cho mức 3 và phần còn lại là mức 4; nhận thức trung bình là 2,7 trong khi kỳ vọng khá cao, 4,59, vì thế khoảng cách là cao nhất -1,89. Điều này được giải thích bởi số lượng sinh viên rất đông trong khi số lượng nhân viên phục vụ ít hơn, kết quả là nhân viên làm việc quá sức, áp lực cao nên họ không đảm bảo tiến độ công việc. Thông

số "Nhân viên nhận được chính xác yêu cầu của sinh viên" 58% đánh giá mức 3; 34% đánh giá mức 4, phần còn lại đánh giá 2. Nhận thức là 3,27, họ kỳ vọng 4,37 vì vậy khoảng cách là -1,1. "Nhân viên luôn lịch sự, niềm nở" và "Nhân viên hiểu và cảm thông cho sinh viên" cũng có khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên là 1,11. Với thông số "Nhân viên ăn mặc lịch sự", sinh viên kỳ vọng ở mức 4.43 nhưng họ đánh giá thực tế ở mức thấp, 65% sinh

viên cho 3; 35% cho mức 1-2, đánh giá trung bình là 2,95, khoảng cách là -1,48. Thông số "Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ sinh viên", sinh viên đánh giá trung bình 3,3, trong đó 50% đánh giá 3 , 12,5% đánh giá 2 , 37,5% đánh giá 4-5. Tuy nhiên, 75% kỳ vọng cao vào thông số này ở mức tuyệt đối 5 đã làm cho khoảng cách ở mức -1,45. Nhận thức và kỳ vọng của sinh viên với thông số “Nhân viên nhanh chóng giải quyết các yêu cầu của sinh viên” cao nhưng nó vẫn còn khoảng cách giữa chúng, 1,64.

* Tiêu chí thứ tư là “Cơ sở vật chất” (FAC), đây là yếu tố hữu hình của quá trình đào tạo, tác giả đưa ra 7 thông số đánh giá:

Theo chỉ đạo của Tổng Liên đoàn Việt Nam, được sự quan tâm của Bộ Giáo dục và Đào tạo, trường luôn tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng cơ bản, đầu tư nâng cấp và xây dựng ký túc xá mới, phòng học, thư viện, nhà ăn, đường cấp nước ... tạo điều kiện cho nhân viên, giảng viên, sinh viên làm việc và học tập hiệu quả hơn.

Bảng 5: Kết quả khảo sát tiêu chí Cơ sở vật chất

STT	Thông số	Nhận thức (P)	Kỳ vọng (E)	Khoảng cách (P-E)
FAC1	Phòng học	2.88	4.69	-1.81
FAC2	Trang thiết bị hiện đại	2.87	4.73	-1.86
FAC3	Thiết bị thực hành tốt	2.28	4.69	-2.40
FAC4	Cảnh quan của trường đẹp, ấn tượng	3.25	4.63	-1.40
FAC5	Trang web hấp dẫn, thu hút	2.78	4.72	-1.94
FAC6	Trang web hỗ trợ việc học tập có hiệu quả	2.95	4.88	-1.93
FAC7	Cơ sở vật chất phục vụ cho việc học tập được đảm bảo	2.87	4.81	-1.94
	Trung bình	2.84	4.73	-1.89

Kết quả cho thấy cơ sở vật chất của trường còn rất hạn chế. Mặc dù khoảng cách của thông số “Cảnh quan của trường đẹp, ấn tượng” là thấp nhất nhưng thực tế chưa đáp ứng kỳ vọng của sinh viên, khoảng cách là -1,4, trong đó sinh viên đánh giá 3,25, kỳ vọng của họ là 4,63. Thông số "Phòng học" , không có sinh viên nào đánh giá ở mức cao nhất, 67,5% sinh viên đánh giá mức từ 3 - 4, 32,5% đánh giá mức 1-2, nhận thức trung bình là 2,88 và kỳ vọng trung bình là 4,69. Khoảng cách là -1,81. Sinh viên đánh giá thông số "Trang thiết bị hiện đại" tương tự với "Cơ sở vật chất phục vụ cho việc học tập được

đảm bảo". Trong số 200 sinh viên được hỏi, 68% sinh viên đánh giá 3-4, 32% sinh viên đánh giá 1-2, mức chung là 2,87. Thực tế gần 80% sinh viên kỳ vọng ở mức tối đa 5; khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức là -1,86. Điều này ảnh hưởng lớn đến chất lượng đào tạo, phương pháp giảng dạy. Thông số "trang web hấp dẫn, thu hút" và "Trang web hỗ trợ việc học tập có hiệu quả " có khoảng cách là khá cao, gần 1.9. "Thiết bị thực hành tốt" là thông số cần thiết để đánh giá chất lượng cơ sở vật chất. Cuộc khảo sát cho thấy thông số này rất tồi. Sinh viên đánh giá từ 1 đến 3, không có sinh viên nào đánh giá 4-5; 50% sinh viên đánh

giá 3, 28% sinh viên đánh giá 2; 22% sinh viên đánh dấu 1. Nhận thức trung bình là thấp nhất, là 2,28 nhưng 68,5% sinh viên mong đợi thông số ở mức 5; 31,5% mong đợi mức 4, mức kỳ vọng là 4,69, khoảng cách của

thông số này cao nhất trong tiêu chí cơ sở vật chất, đó là -2,4.

* Tiêu chí cuối cùng để phân tích là “Hoạt động hỗ trợ” (SA)

Bảng 6: Kết quả khảo sát tiêu chí Hoạt động hỗ trợ

STT	Thông số	Nhận thức (P)	Kỳ vọng (E)	Khoảng cách (P-E)
SA1	Trường thực hiện cam kết đối với sinh viên	3.77	4.50	-0.73
SA2	Thông tin cần thiết đối với sinh viên luôn chính xác	3.93	4.88	-0.95
SA3	Thông tin cần thiết đối với sinh viên luôn kịp thời	3.96	4.88	-0.92
SA4	Yêu cầu của trường đối với sinh viên luôn được thông báo kịp thời, nhanh chóng	2.82	4.63	-1.81
SA5	Trường luôn lắng nghe yêu cầu của sinh viên	4.43	4.88	-0.45
SA6	Trường luôn tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng của sinh viên	3.39	4.75	-1.36
SA7	Trường quan tâm đến điều kiện sống và học tập của sinh viên	3.45	4.73	-1.28
SA8	Hoạt động câu lạc bộ phong phú	3.56	4.70	-1.14
SA9	Dịch vụ chăm sóc sức khoẻ tốt	3.42	5	-1.58
	Trung bình	3.64	4.77	-1.13

Với các thông số trường thực hiện cam kết đối với sinh viên, thông tin cần thiết đối với sinh viên luôn chính xác, thông tin cần thiết với sinh viên luôn kịp thời, trường luôn lắng nghe yêu cầu của sinh viên thì khoảng cách là nhỏ. Sinh viên luôn luôn mong đợi thông tin đến chính xác và kịp thời, nhưng đánh giá của họ về điều này là bình thường.

Khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của "Yêu cầu của trường đối với sinh viên

luôn được thông báo kịp thời, nhanh chóng" là cao nhất. Sinh viên đánh giá 2 - 4, trong đó 31% sinh viên đánh giá 2, 56,5% đánh giá 3 và 12,5% sinh viên đánh giá 4, nhận thức trung bình là 2,82 trong khi kỳ vọng trung bình là 4,63, khoảng cách là -1,81.

Sinh viên kỳ vọng "dịch vụ chăm sóc sức khoẻ" ở mức cao nhất nhưng trường đại học không đáp ứng cho họ, họ đánh giá ở mức 2-5 , nhận thức chỉ có 3,42. Khoảng cách là -1,58.

4.3. Khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên về chất lượng đào tạo Bảo hộ lao động

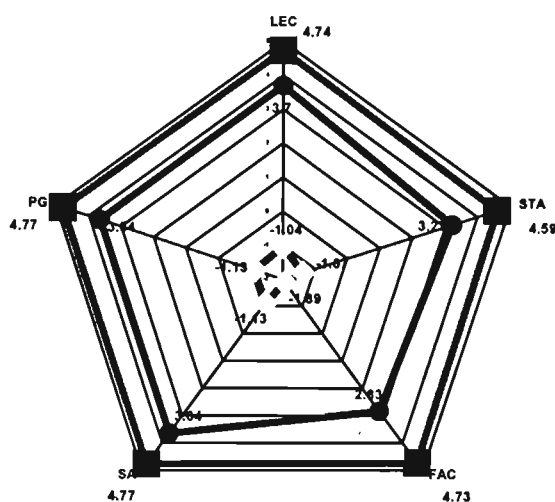
Khoảng cách chất lượng tiêu cực trong tất cả năm kích thước SERVQUAL và các mặt hàng của họ chỉ ra rằng để cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục, một số biện pháp cần phải được thực hiện.

Chất lượng đào tạo Bảo hộ lao động tại trường Đại học Công đoàn được sinh viên đánh giá ở mức 3,39 trong khi kỳ vọng của

họ ở mức 4,72, vì vậy, khoảng cách trung bình là -1,31.

Sau khi tiến hành khảo sát, tác giả nhận ra yếu tố nào là tốt nhất và yếu tố nào là tồi nhất trong chất lượng đào tạo Bảo hộ lao động. Ngoài ra, kết quả cho thấy rằng trong tất cả các tiêu chí đều tồn tại khoảng cách thể hiện sự khác biệt đáng kể giữa nhận thức và kỳ vọng của sinh viên trong tất cả các tiêu chí. Các khoảng cách trong năm tiêu chí được thể hiện ở biểu đồ:

Biểu đồ 1: Các khoảng cách trong 5 tiêu chí SERVQUAL



● Nhận thức

■ Kỳ vọng

--- Khoảng cách

Có thể thấy rằng Giảng viên là tiêu chí tốt nhất của chất lượng đào tạo. Khoảng cách giữa nhận thức và kỳ vọng của sinh viên là số nhỏ nhất, đó là -1,04 trong đó nhận thức là 3,70 và các sinh viên dự kiến 4,74. Hai thông số chính của giảng viên không đáp ứng hy vọng của học sinh, đó là Giảng viên có khả năng sử dụng ngoại ngữ để giảng dạy và nghiên cứu và Giảng viên luôn cập nhật tình hình thực tế. Bên cạnh đó, các thông số khác liên quan đến chất lượng và số lượng giảng viên đóng một vai trò rất quan trọng trong việc cải thiện chất lượng đào tạo bảo hộ lao động.

Tiêu chí kém nhất là Cơ sở vật chất. Với tiêu chí này, kỳ vọng của sinh viên là 4,73 trong khi nhận thức là 3,26. Khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên là số cao nhất -1,48. Khoảng cách lớn nhất thể hiện rằng thiết bị phục vụ học tập không tốt, thiếu trang thiết bị hiện đại phục vụ cho việc học tập và giảng dạy. Vì vậy trường Đại học Công đoàn phải giải quyết vấn đề này, phải có biện pháp quản lý việc sử dụng các thiết bị và phương tiện có hiệu quả, xây dựng kế hoạch tăng cường cơ sở vật chất.

Tiêu chí Nhân viên là mức trung bình cần được cải thiện để đáp ứng kỳ vọng và yêu cầu của học sinh. Nhận thức về tiêu chí này là 3,22, kỳ vọng là 4,59, khoảng cách giữa là 1,37. Tiêu chí Chương trình cũng tồn tại khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên là -1,13. Để nâng cao chất lượng đào tạo, nhà quản lý cần phải xây dựng các chương trình tốt, thiết kế chương trình giảng dạy dựa trên chương trình khung của Bộ, đề tăng tính linh hoạt của chương trình đáp ứng yêu cầu thực tế.

Sau khi phân tích khoảng cách giữa các kỳ vọng của sinh viên và nhận thức về chất lượng đào tạo Bảo hộ lao động tại trường Đại học Công đoàn, tác giả thấy rằng: Khoảng cách trong các tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo có thể được sử dụng như một hướng dẫn lập kế hoạch và phân bổ nguồn lực. Năm tiêu chí của chất lượng chất lượng đào tạo có thể được phân loại vào ba nhóm ưu tiên phân bổ nguồn lực để loại bỏ khoảng cách: Tiêu chí Cơ sở vật chất được đặt ở vị trí các ưu tiên hàng đầu, tiêu chí Giảng viên và Chương trình được ưu tiên thứ hai, và Nhân viên và Hoạt động hỗ trợ được ưu tiên thứ ba.

Sau khi phân tích thực trạng chất lượng đào tạo, nhu cầu và kỳ vọng của sinh viên, xin đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo Bảo hộ lao động tại trường Công đoàn như sau:

Một là, nâng cao chất lượng của đội ngũ giảng viên, khuyến khích giảng viên nâng cao trình độ chuyên môn và đổi mới phương pháp giảng dạy.

Hai là, đổi mới chương trình đào tạo, chương trình phải liên tục được cập nhật, sửa đổi, bổ sung phù hợp với sự phát triển của khoa học, kỹ thuật, kinh tế - xã hội.

Ba là, hiện đại hoá, đầu tư phát triển cơ sở vật chất để đáp ứng các yêu cầu đào tạo kỹ sư Bảo hộ lao động.

Bốn là, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ.

Năm là, tăng cường các hoạt động hỗ trợ đào tạo.

5. Kết luận

Cấu trúc của nghiên cứu này được xây dựng trên cơ sở áp dụng thang đo SERVQUAL của Parasuraman với công cụ phân tích của Microsoft Excel và SPSS kết hợp các thông số thuộc bảng câu hỏi được thu thập từ các phân tích, phỏng vấn sâu và khảo sát nhỏ để đánh giá sự nhận thức và kỳ vọng của sinh viên về chất lượng đào tạo Bảo hộ lao động tại Đại học Công đoàn. Mục tiêu chính là tìm ra khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên đối với các mức độ chất lượng dịch vụ để đánh giá chất lượng đào tạo. Căn cứ vào khoảng cách này, tác giả cũng đưa ra lý do hạn chế chất lượng đào tạo Bảo hộ lao động tại trường Đại học Công đoàn, tác giả cũng đề xuất một số giải pháp để cải thiện chất lượng đào tạo.

Nhìn chung, kết quả của nghiên cứu này xác nhận độ tin cậy và giá trị của thang đo SERVQUAL, ngoài ra, cũng tìm thấy sự khác biệt trong đánh giá chất lượng trong một số yếu tố và đặc điểm nhân khẩu học của thuộc tính "khách hàng". Sự hài lòng của khách hàng chắc chắn mang lại lợi ích cho các doanh nghiệp, nhưng mối quan hệ giữa chất lượng sản phẩm để khách hàng hài lòng, vẫn còn nhiều ý kiến khác nhau.

TÀI LIỆU THAM KHẢO.

- Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nhà xuất bản Thống kê.
- Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang (2003), *Nguyên lý Marketing*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia TP.HCM.
- Trade Union University's Annual Reports.
- Trade Union University's official documents.