EVALUATING THE CURRENT STATE OF QUALITY CULTURE DEVELOPMENT AT THE SCHOOL OF HOSPITALITY AND TOURISM – HUE UNIVERSITY

Bach Thi Thu Ha*, Nguyen Thi Thu Suong
School of Hospitality and Tourism – Hue University

ARTICLE INFO

Received: 20/3/2025
Revised: 19/6/2025
Published: 19/6/2025

KEYWORDS

Quality culture
Higher education
Current state of development
School of Hospitality and Tourism
Hue University

ABSTRACT

Building and developing a quality culture in higher education institutions plays an important role, directly impacting the entire quality assurance system of each unit. Quality culture essentially consists of standards, values, and beliefs that are widely agreed upon and unified among all members of the organization to achieve quality. This study aims to assess the current state of quality culture development at School of Hospitality and Tourism – Hue University, determining the influence of factors that constitute quality culture at the institution through the collection of feedback from 101 staff members and employees. The results of factor analysis and regression modeling identified four factors influencing quality culture development, ranked in descending order as follows: i. Academic values; ii. Humanistic values; iii. Cultural values; iv. Environmental and infrastructural values. Based on these findings, the authors propose several solutions to further develop and enhance the quality culture of the institution in the near future.

ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG XÂY DỰNG VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG TẠI TRƯỜNG DU LỊCH – ĐẠI HỌC HUẾ

Bạch Thị Thu Hà*, Nguyễn Thị Thu Sương
Trường Du lịch – Đại học Huế

THÔNG TIN BÀI BÁO

Ngày nhận bài: 20/3/2025
Ngày hoàn thiện: 19/6/2025
Ngày đăng: 19/6/2025

TỪ KHÓA

Văn hóa chất lượng
Giáo dục đại học
Thực trạng xây dựng
Trường Du lịch
Đại học Huế

TÓM TẮT

Xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học đóng vai trò quan trọng, tác động trực tiếp đến toàn bộ hệ thống đảm bảo chất lượng của mỗi đơn vị. Văn hoá chất lượng thực chất là các chuẩn mực, các giá trị, các niềm tin, được sự đồng thuận và thống nhất cao của mọi thành viên trong tổ chức nhằm đạt được chất lượng. Nghiên cứu này nhằm mục đích đánh giá thực trạng xây dựng văn hoá chất lượng tại Trường Du lịch – Đại học Huế, xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố cấu thành văn hoá chất lượng tại nhà trường thông qua việc thu thập ý kiến đánh giá của 101 cán bộ viên chức và người lao động. Kết quả phân tích nhân tố khám phá và mô hình hồi quy đã xác định 4 yếu tố ảnh hưởng đến việc xây dựng văn hoá chất lượng được sắp xếp theo thứ tự giảm dần bao gồm: i. Giá trị học thuật; ii. Giá trị nhân văn; iii. Giá trị văn hóa; iv. Giá trị cảnh quan và cơ sở vật chất. Từ kết quả đó, các tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm xây dựng hoàn thiện và nâng cao văn hoá chất lượng của nhà trường trong thời gian tới.

DOI: https://doi.org/10.34238/tnu-jst.12352

* Corresponding author. *Email: bttha.hat@hueuni.edu.vn*

1. Giới thiệu

Trong xu thế phát triển chung của giáo dục đại học ở khu vực và thế giới hiện nay, việc khẳng định và nâng cao chất lượng giáo dục là một vấn đề vô cùng quan trọng đối với các cơ sở giáo dục đại học (GDĐH), trong đó xây dựng và phát triển văn hoá chất lượng (VHCL) là vấn đề then chốt. VHCL được khẳng định là nền văn hóa nhấn mạnh sự cải tiến liên tục các quá trình, thúc đẩy môi trường làm việc nhằm giúp tổ chức thành công [1]; VHCL trong GDĐH đặt ra những thách thức trong việc nâng cao chất lượng giáo dục bền vững [2]. VHCL được xem là yếu tố quyết định sự thành công trong cạnh tranh giữa các trường đại học thông qua việc nâng cao chất lượng giáo dục.

Một số nghiên cứu của Katiliute và Neverauskas [3], Vilcea [4], Jawad [5], Bendermacher và các cộng sự [6], Harvey và Stensaker [7], Ehlers [8], Hairuddin và Mohammed [9], Inga, Ilze và Daira [10] đã chỉ ra vai trò quan trọng của VHCL, các yếu tố cấu thành VHCL và mô hình thể hiện mối quan hệ giữa VHCL với các thành tố khác, phân tích sự chuyển đổi từ các nguyên tắc học thuật sang thực tiễn tổ chức trong việc xây dựng văn hóa chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học. Tại Việt Nam, nhiều công trình nghiên cứu chuyên sâu về VHCL đã đưa ra những khái niệm khác nhau về VHCL, mối quan hệ giữa VHCL và hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ, đề xuất ra mô hình và các tiêu chuẩn về VHCL, từ đó đánh giá thực trạng VHCL tại một trường đại học cụ thể hay phân tích ảnh hưởng yếu tố VHCL đến quá trình chuyển đổi số như [11] - [19]. Những nghiên cứu này khẳng định VHCL là một trong những mối quan tâm hàng đầu, là một thành tố quan trọng tác động trực tiếp đến toàn bộ hệ thống đảm bảo chất lượng mỗi cơ sở giáo dục. Việc xây dựng và phát triển VHCL trong các cơ sở GDĐH nhằm mục đích giúp cho mỗi cá nhân nhận thức được tầm quan trọng, vai trò và nghĩa vụ của mình trong việc đóng góp vào chất lượng của đơn vị.

Là cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong phát triển du lịch của thành phố Huế, khu vực miền Trung – Tây Nguyên và cả nước, Trường Du lịch - Đại học Huế luôn chú trọng đến công tác cải tiến và nâng cao chất lượng giáo dục. Để nâng cao chất lượng giáo dục của nhà trường, cần có sự cam kết mạnh mẽ của lãnh đạo và sự đồng tâm hiệp lực của tập thể cán bộ quản lý - nhân viên, giảng viên và sinh viên trong toàn trường, tức là tất cả mọi người đều cần phải thấm nhuần VHCL. Trong đó, trước tiên cần phải xây dựng và hình thành văn hóa chất lượng cho mỗi cán bộ viên chức và người lao động (CBVC&NLĐ) trong nhà trường. Vì vậy, việc đánh giá thực trạng xây dựng VHCL hiện nay tại Trường Du lịch – Đại học Huế là vấn đề cần thiết để kịp thời đưa ra những giải pháp nhằm xây dựng hoàn thiện và nâng cao VHCL của nhà trường.

2. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu

2.1. Khái niệm về văn hóa chất lượng

Theo Hiệp hội các trường đại học châu Âu (EUA) [20], VHCL là một dạng văn hóa tổ chức (VHTC), trong đó việc nâng cao chất lượng không phải là hoạt động ngắn hạn mà là một quá trình liên tục. VHCL được hình thành dựa trên hai yếu tố chính: (1) Hệ thống các giá trị, niềm tin và kỳ vọng chung của tổ chức, luôn hướng đến mục tiêu chất lượng; (2) Cơ chế quản lý và vận hành với những quy trình rõ ràng nhằm đảm bảo chất lượng, đồng thời thúc đẩy sự hợp tác giữa các thành viên để nâng cao hiệu quả hoạt động.

Theo quan điểm của Ahmed và cộng sự [21], VHCL phản ánh tập hợp các giá trị cốt lõi của tổ chức, được thể hiện thông qua một môi trường khuyến khích sự phát triển bền vững về chất lượng.

Lê Thị Phương [22] cũng nhấn mạnh rằng VHCL là một dạng văn hóa đặc trưng, trong đó chứa đựng những niềm tin, giá trị, kỳ vọng và cam kết của tổ chức trong việc hiện thực hóa mục tiêu chất lượng, được duy trì nhờ vào sự đóng góp của từng cá nhân. VHCL còn là một phần không thể thiếu trong hệ thống quản lý chất lượng, giúp định hình các tiêu chí đánh giá, công cụ đo lường cũng như các cơ chế đảm bảo chất lượng. Dù tiếp cận từ những góc độ khác nhau, các tác giả đều có chung quan điểm rằng VHCL trong một tổ chức chính là tập hợp những giá trị, niềm tin và chuẩn mực được thiết lập và thống nhất giữa các thành viên. Đây chính là nền tảng để định hướng mọi hoạt động của tổ chức theo tiêu chuẩn chất lượng đã đề ra.

2.2. Một số cách tiếp cận về mô hình văn hóa chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học

Đối với các cơ sở GDĐH trên thế giới, Trần Văn Hùng [23] đã tổng hợp 4 hướng tiếp cận chính trong nghiên cứu về VHCL, bao gồm:

(1) Tiếp cận theo văn hóa tổ chức: Theo quan điểm của Ehlers và Schneckenberg [24] và Lanarès [25], VHCL không tồn tại độc lập mà là một phần của VHTC. VHTC được hình thành dựa trên bốn nhóm yếu tố: cấu trúc tổ chức, các yếu tố tạo điều kiện thuận lợi, các giá trị văn hóa gắn với chất lượng và sự kết nối giữa các thành viên trong tổ chức.

(2) Tiếp cận từ quản lý chất lượng tổng thể: Kruger và Ramdass [26] đề xuất 7 bước triển khai quản lý chất lượng tổng thể, bao gồm: sự cam kết của lãnh đạo; thiết lập hệ thống giao tiếp; xây dựng kế hoạch tự đánh giá; đào tạo và tổ chức các nhóm làm việc; đánh giá, lựa chọn các quy trình cải tiến theo mức độ ưu tiên; triển khai kế hoạch hành động; và cuối cùng là giám sát, thu thập phản hồi để điều chỉnh kịp thời.

(3) Tiếp cận dựa trên đảm bảo chất lượng: EUA [20] xác định VHCL là một dạng VHTC, trong đó việc cải thiện chất lượng diễn ra thường xuyên. Mô hình này dựa trên hai khía cạnh chính: (i) Khía cạnh văn hóa và tâm lý, bao gồm các giá trị chung, niềm tin và sự cam kết đối với chất lượng; (ii) Khía cạnh cấu trúc và quản lý, bao gồm các quy trình được thiết lập rõ ràng để đảm bảo và nâng cao chất lượng, cũng như thúc đẩy sự hợp tác giữa các thành viên trong tổ chức.

(4) Tiếp cận theo hệ thống giá trị: Theo Lanagès [27], VHCL được định hình bởi những giá trị nền tảng. Do đó, một trong những nhiệm vụ quan trọng trong việc xây dựng VHCL là chuyển hóa những giá trị này thành hành động cụ thể trong thực tế giảng dạy và quản lý tại các cơ sở GDĐH.

Ở Việt Nam, hiện nay phần lớn các công trình nghiên cứu về VHCL tiếp cận theo hướng tổng thể.

(5) Tiếp cận tổng thể về văn hóa chất lượng: Dựa trên việc tích hợp nhiều quan điểm về VHCL cũng như các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục và Đào tạo, mạng lưới các trường đại học ASEAN và Tổ chức Kiểm định các chương trình đào tạo Kỹ thuật và Công nghệ, Lê Đức Ngọc và cộng sự [28] đã đề xuất mô hình VHCL toàn diện. Theo mô hình này, VHCL được cấu thành bởi 5 yếu tố chính: môi trường học thuật, môi trường xã hội, môi trường nhân văn, môi trường văn hóa và môi trường tự nhiên.

2.3. Các giai đoạn xây dựng VHCL

Thang đo 5 giai đoạn xây dựng VHCL trong các trường đại học theo Nguyễn Thị Ngọc Xuân và Lê Đức Ngọc [29] được trình bày trên Bảng 1.

Bảng 1. *Các giai đoạn xây dựng VHCL [29]*

Mức đạt tương ứng	Giai đoạn xây dựng VHCL
1,0-1,9	1-Sơ khởi
2,0-2,9	2-Tiến triển
3,0-3,9	3-Triển vọng
4,0-4,4	4-Phát triển
4,5-5,0	5-Hoàn thiện

2.4. Đề xuất mô hình nghiên cứu

Tùy theo góc độ nghiên cứu và các cách tiếp cận khác nhau mà hiện nay có khá nhiều các mô hình nghiên cứu về VHCL tại các cơ sở GDĐH như đã đề cập ở phần trên. Với nghiên cứu này, nhóm tác giả lựa chọn cách tiếp cận theo hướng tổng thể về VHCL. Đây có thể được xem là một cách tiếp cận nhằm xây dựng VHCL trong trường đại học theo hướng tổng thể, bao trùm tất cả các yếu tố cấu thành nên VHCL. VHCL trong giáo dục đại học không chỉ là môi trường hữu hình (không gian, bối cảnh) mà còn là hệ thống giá trị với nguyên tắc, chuẩn mực, niềm tin và định hướng hành vi. Giá trị này giúp đo lường, theo dõi, cải thiện VHCL, phù hợp với triết lý giáo dục hiện đại, lấy con người làm trung tâm. Là cơ sở giáo dục đại học, Trường Du lịch cần xây dựng hệ thống giá trị riêng để khẳng định thương hiệu và bản sắc. Với đặc thù đào tạo gắn liền ngành dịch

vụ, nhà trường chú trọng các giá trị cốt lõi như chuyên nghiệp, sáng tạo, đổi mới, trách nhiệm xã hội và đạo đức nghề nghiệp.

Trên cơ sở tham khảo mô hình VHCL của Lê Đức Ngọc và cộng sự [28] và quan niệm về hệ giá trị của Ahmed [21], kết hợp với căn cứ tình hình thực tiễn, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu xây dựng VHCL tại Trường Du lịch - Đại học Huế được mô tả như ở Hình 1.

Hình 1. *Mô hình nghiên cứu đề xuất*

2.5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp chọn mẫu điều tra thuận tiện được tiến hành đối với tất cả CBVC&NLĐ tại Trường Du lịch. Bảng hỏi được phát ra theo 2 hình thức: trực tiếp và trực tuyến qua Google Form. Trong nghiên cứu này, chúng tôi sử dụng các phương pháp sau: kiểm tra độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's alpha, thống kê mô tả (tần suất, %, mean), phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) và hồi quy đa biến. Theo nghiên cứu của Hair và cộng sự [30], để thực hiện phân tích nhân tố khám phá, số lượng mẫu cần thu thập tối thiểu là 5 mẫu cho mỗi biến quan sát. Do đó, với số lượng 19 biến quan sát trong bảng hỏi thì cần ít nhất 19 × 5 = 95 phiếu điều tra được điền đầy đủ. Qua quá trình phát phiếu điều tra trực tiếp và trực tuyến, nhóm nghiên cứu đã thu về được 101 phiếu, sau khi nhập dữ liệu và làm sạch thì số phiếu khảo sát hợp lệ được sử dụng để xử lý SPSS 20.0 là 101 phiếu.

Giới hạn của nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện trong phạm vi Trường Du lịch – Đại học Huế, vì vậy các kết quả thu được chủ yếu phản ánh thực trạng xây dựng VHCL tại thực tiễn nhà trường và có thể không hoàn toàn đại diện toàn bộ cơ sở giáo dục đại học tại Việt Nam. Do bài báo này là kết quả của đề tài nghiên cứu cấp cơ sở tại trường (giới hạn về thời gian và kinh phí), nên nhóm tác giả chỉ giới hạn đối tượng khảo sát là toàn bộ CBVC&NLĐ, chưa khảo sát đối tượng người học, vì vậy có thể không bao gồm đủ các góc nhìn khác nhau trong nhà trường. Trong những nghiên cứu tương lai, nhóm nghiên cứu sẽ bổ sung ý kiến khảo sát người học để có góc nhìn đa chiều hơn về thực trạng xây dựng VHCL tại Trường Du lịch - Đại học Huế. Ngoài ra, việc thu thập dữ liệu dựa trên ý kiến đánh giá của người tham gia khảo sát cũng có thể bị ảnh hưởng bởi yếu tố chủ quan và cảm tính cá nhân. Do đó, nghiên cứu kết quả cần được xem xét trong bối cảnh cụ thể của Trường Du lịch, và việc áp dụng các giải pháp đưa ra vào các cơ sở khác cần có sự điều chỉnh phù hợp với điều kiện thực tế từng đơn vị.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Đặc điểm đối tượng điều tra

Cuộc khảo sát được thực hiện với sự tham gia của toàn bộ CBVC&NLĐ đang làm việc tại Trường Du lịch với tổng số là 101 người. Trong đó, đội ngũ giảng viên chiếm tỷ lệ cao nhất (66,33%), còn lại là cán bộ quản lý, chuyên viên và người lao động tại các bộ phận chức năng (33,67%). Độ tuổi trung bình của lực lượng lao động là tương đối trẻ, dao động từ 35 đến 45 tuổi, chiếm 69% tổng số đối tượng khảo sát. Về thâm niên công tác, phần lớn có kinh nghiệm làm việc trên 10 năm (71,28%), nhóm 5 - 10 năm kinh nghiệm chiếm 16,84% và dưới 5 năm là 11,88%.

Xét về trình độ chuyên môn, đội ngũ CBVC&NLĐ có trình độ học vấn tương đối cao. Cụ thể, tỷ lệ có trình độ thạc sĩ trở lên đạt 84,16%, cử nhân đại học và trình độ khác đều chiếm tỷ lệ 7,92%.

3.2. Nhận thức về trách nhiệm của tập thể và các cá nhân trong xây dựng VHCL tại Trường Du lịch

Kết quả khảo sát dựa trên thang đo Likert 5 mức độ (Hoàn toàn không quan trọng – Không quan trọng – Tương đối quan trọng – Quan trọng – Rất quan trọng) cho thấy nhận thức chung của CBVC&NLĐ tại Trường Du lịch về tầm quan trọng của việc xây dựng VHCL trong nhà trường là rất cao. Cụ thể, có đến 96,04% người tham gia đánh giá tiêu chí này ở mức "Quan trọng" và "Rất quan trọng".

Tương tự khi xem xét nhận thức về vai trò và trách nhiệm của tập thể và các cá nhân trong việc xây dựng VHCL, đa số CBVC&NLĐ đánh giá cao trách nhiệm của mình và tập thể. Cụ thể: Ở cấp Tập thể, mức độ trách nhiệm cao được đánh giá ở cấp Trường (75,25%) và cấp Khoa/Phòng (74,26%). Ở cấp Cá nhân, quản lý có tỷ lệ đánh giá cao nhất (76,24%), tiếp theo là giảng viên/nhân viên (74,26%).

Tuy nhiên nhận thức về vai trò của sinh viên chưa được đánh giá cao. Cụ thể, mức độ trách nhiệm cao chỉ đạt 40,59%; trách nhiệm bình thường là 38,61% và 20,8% cho rằng sinh viên ít có trách nhiệm. Như vậy có thể thấy rằng CBVC&NLĐ nhìn nhận vai trò và trách nhiệm của mình trong xây dựng VHCL ở mức cao, thể hiện ý thức và cam kết của họ đối với sự phát triển của tổ chức. Nhưng về vai trò của sinh viên lại có trách nhiệm thấp hơn, cho thấy có thể có khoảng cách về nhận thức hoặc sự tham gia của sinh viên trong VHCL tại nhà trường hiện nay chưa thật sự rõ nét, sinh viên chưa thực sự nhận thức rõ hoặc chưa có cơ hội tham gia. Vì vậy mà CBVC&NLĐ cảm thấy sinh viên chưa có vai trò lớn trong việc xây dựng VHCL cho nhà trường. Nhà trường cần có các giải pháp để nâng cao vai trò và trách nhiệm của sinh viên thông qua hoạt động giáo dục, truyền thông và khuyến khích tham gia vào các hoạt động xây dựng VHCL**.**

3.3. Mức độ tham gia vào các hoạt động xây dựng VHCL tại Trường Du lịch

Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn CBVC&NLĐ tại Trường Du lịch có nhận thức cao về tầm quan trọng của việc cải tiến chất lượng đào tạo và hiểu rõ nhiệm vụ công việc của mình. Cụ thể, 73,26% nhân sự có ý thức, mong muốn và niềm tin vào việc cải tiến chất lượng để đáp ứng nhu cầu của người học và xã hội và 79,21% nhân sự đã hiểu rõ nhiệm vụ và yêu cầu công việc của mình. Đây là một tỷ lệ khá cao, cho thấy sự quan tâm của đội ngũ này đối với việc nâng cao chất lượng đào tạo.

Ngoài ra, mặc dù CBVC&NLĐ có nhận thức về cải tiến chất lượng, nhưng mức độ tham gia thực tế vào các hoạt động là chưa đồng đều. Việc tham gia tự nguyện vào các hoạt động cải tiến định kỳ, hoạt động tự đánh giá và tiếp thu ý kiến bên ngoài chỉ đạt 53,47%, tức là gần một nửa chưa thực sự chủ động trong việc này. Hay chỉ 47,52% CBVC&NLĐ chủ động chia sẻ kết quả và sáng kiến cải tiến, những kinh nghiệm, đóng góp ý kiến cho đồng nghiệp và đơn vị khác. Trong khi đó, việc tự nguyện tham gia và học hỏi là dấu hiệu quan trọng trong việc phát triển VHCL bền vững nhưng tỷ lệ này là chưa cao.

3.4. Phân tích nhân tố khám phá các yếu tố cấu thành VHCL tại Trường Du lịch

Trên cơ sở mô hình nghiên cứu đề xuất, nhóm tác giả đã xây dựng thang đo gồm 19 biến quan sát để đo lường. Trước khi phân tích EFA, việc kiểm định độ tin cậy của các thang đo với 19 biến quan sát cho thấy các thang đo đều có độ tin cậy khá cao bởi hệ số Cronbach’s Alpha của các thang đo đều lớn hơn 0,7 và hệ số tương quan biến - tổng của các biến quan sát với Cronbach’s Alpha tổng đều lớn hơn 0,3.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá với các kiểm định được đảm bảo, cụ thể: Hệ số KMO = 0,852 và kiểm định Bartlett có ý nghĩa với Sig. = 0,000. Với Eigenvalue > 1, cho thấy có bốn nhân tố mới được xác lập với tổng phương sai trích (Total Variance Explained) đạt 73,365% > 50%. Như vậy, 4 nhân tố này giải thích 73,365% biến thiên của dữ liệu (Bảng 2).

Bảng 2. *Kết quả phân tích nhân tố EFA*

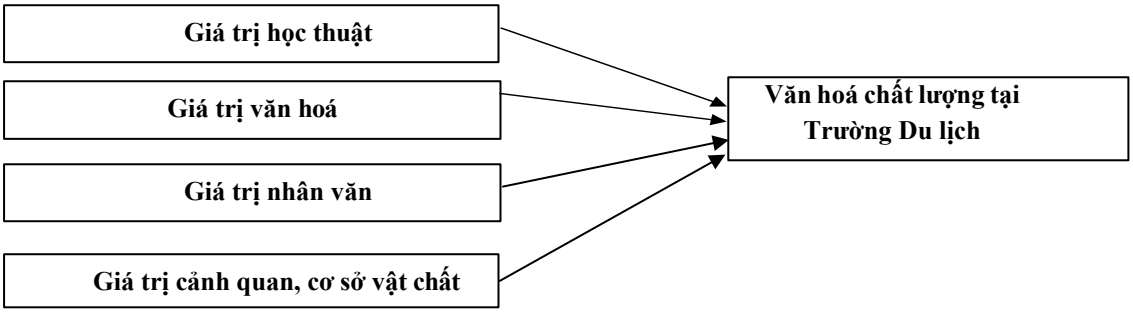
Ký hiệu	Biến quan sát	Nhân tố			
		1	2	3	4
HT4	Thực hiện liên tục bồi dưỡng, phát triển học thuật cho các thành viên của cở sở GDĐH (Tổ chức hội nghị, hội thảo các cấp, seminar khoa học,…);	0,827			
HT2	Thực hiện quyền tự chủ, tự do, sáng tạo và trung thực trong giảng dạy và nghiên cứu khoa học; Khuyến khích công bố công trình nghiên cứu khoa học trên các tạp chí uy tín trong nước và quốc tế.	0,821			
HT3	Khuyến khích hoạt động sinh hoạt chuyên môn và chia sẻ học thuật giữa các thành viên trong và ngoài nhà trường theo những quan điểm giáo dục tiên tiến, hiện đại.	0,803			
HT1	Xây dựng chiến lược, kế hoạch và đầu tư thích đáng cho các hoạt động học thuật phù hợp với sứ mạng, nguồn lực và định hướng phát triển của nhà trường.	0,788			
HT5	Tổ chức triển khai, đánh giá và cập nhật các chương trình đào tạo.	0,776			
VH1	Xây dựng và triển khai có hiệu quả các giá trị, quy tắc ứng xử và phát triển ý thức tự giác ở mỗi cá nhân thuộc đơn vị.		0,834		
VH3	Có ý thức và nỗ lực giữ gìn, phát huy những giá trị tốt đẹp của nhà trường, thực hiện nếp sống văn minh, bảo vệ môi trường sống.		0,824		
VH2	Quan tâm, chăm sóc đời sống văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao cho CBVC&NLĐ, đảm bảo an ninh - trật tự, vệ sinh trong khuôn viên nhà trường.		0,810		
XH2	Đề cao tính dân chủ và trách nhiệm xã hội của nhà trường, thực hiện các quyền dân chủ toàn diện đối với đội ngũ CBVC & NLĐ và người học.			0,815	
XH3	Đảm bảo sự công khai, minh bạch trong quản lý tài chính, tuyển dụng, khen thưởng.			0,801	
NV4	Người học được xem là đối tượng được quan tâm, hỗ trợ chính của nhà trường.			0,793	
NV3	Xây dựng và thực hiện đầy đủ các quyền lợi cơ bản theo chế độ chính sách của nhà nước và nêu cao tinh thần đoàn kết, tương thân tương ái cho đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên và người học.			0,767	
XH1	Xây dựng tầm nhìn, sứ mạng và mục tiêu phù hợp với nguồn lực và vị thế của cơ sở GDĐH đào tạo về lĩnh vực du lịch			0,729	
NV1	Phân định rõ nhiệm vụ và quyền hạn của các khoa/ bộ phận, có cơ chế đánh giá chất lượng công việc hiệu quả.			0,710	
NV2	Hệ thống văn bản được định kì cập nhật, được quy trình hóa, được đăng tải đầy đủ trên trang web của nhà trường.			0,698	
CSVC2	Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy, học tập, nghiên cứu và phục vụ cho đời sống văn hóa, nghệ thuật, thể dục thể thao đảm bảo.				0,800
CSVC3	Thư viện đảm bảo phục vụ tốt cho hoạt động giảng dạy, nghiên cứu và học tập cho giảng viên và sinh viên.				0,793
CSVC1	Kiến trúc, cảnh quan cơ sở GDĐH xanh, sạch, đẹp, đảm bảo an ninh, trật tự.				0,748
CSVC4	Ký túc xá và các điều kiện sinh hoạt tốt đảm bảo cho học viên nội trú.				0,680
	Giá trị Eigenvalues	**4,553**	**3,181**	**2,525**	**1,850**
	Phương sai rút trích (%)	**45,382**	**57,163**	**66,514**	**73,365**

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu năm 2024)

Như vậy, sau khi phân tích nhân tố EFA đã hình thành 4 nhóm nhân tố cấu thành VHCL tại Trường Du lịch so với mô hình lý thuyết là 5 nhân tố. Cụ thể trong 7 biến quan sát của 2 nhân tố "Giá trị xã hội" và "Giá trị nhân văn" ở mô hình lý thuyết đã gộp thành 1 nhân tố mới được đặt tên lại là "Giá trị nhân văn". Điều này có thể lý giải bởi hiện nay tại Trường Du lịch, các hoạt động xã hội thường được triển khai lồng ghép trong các chương trình mang tính nhân văn, dẫn đến sự đồng nhất trong cảm nhận của người khảo sát; mức độ hiện diện của các hoạt động xã hội

còn chưa rõ nét, khiến các biến quan sát chưa đủ mạnh để hình thành nhân tố riêng biệt; và bản thân các giá trị nhân văn và xã hội có tính tương đồng cao, cùng phản ánh tinh thần trách nhiệm và đạo đức cộng đồng trong môi trường giáo dục đại học. Do đó, việc gộp hai nhân tố "Giá trị nhân văn" và "Giá trị xã hội" trong kết quả phân tích nhân tố EFA không phải là sự sai lệch so với lý thuyết, mà phản ánh trung thực thực tiễn nhận thức và triển khai tại địa bàn nghiên cứu. Vì vậy, việc áp dụng mô hình lý thuyết vào bối cảnh thực tế cần có sự linh hoạt và thích ứng.

Mô hình các nhân tố cấu thành VHCL tại Trường Du lịch Huế được mô tả chi tiết ở Hình 2.



Hình 2. *Kết quả phân tích các nhân tố cấu thành VHCL tại Trường Du lịch, Đại học Huế*

3.5. Phân tích hồi quy về mức độ ảnh hưởng của các yếu tố cấu thành VHCL tại Trường Du lịch

Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng để xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến việc xây dựng VHCL tại Trường Du lịch – Đại học Huế. Mô hình hồi quy có dạng:

$$\mathbf{VHCL = 0{,}354HT + 0{,}243VH + 0{,}267NV + 0{,}220CQCSVC + \varepsilon} \quad (1)$$

Trong đó: **HT**: Giá trị học thuật; **VH**: Giá trị văn hóa; **NV**: Giá trị nhân văn; **CQCSVC**: Giá trị cảnh quan và cơ sở vật chất; $\boldsymbol{\varepsilon}$: Yếu tố nhiễu – đại diện cho các ảnh hưởng khác chưa được đưa vào mô hình.

Bảng 3. *Kết quả phân tích hồi quy đa biến*

Mô hình	Hệ số B	Hệ số beta	Mức ý nghĩa	VIF
(Hằng số)	0,157	0,000	0,000	
HT	0,347	0,354	0,0011	1,497
VH	0,250	0,243	0,000	1,349
NV	0,269	0,267	0,000	1,249
CQCSVC	0,224	0,220	0,000	1,337
Mức ý nghĩa mô hình			0,000	
Hệ số R2			0,795	
Durbin - Watson			2,026	

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu năm 2024)

Kết quả tại bảng 3 cho thấy: Hệ số R hiệu chỉnh = 0,795, tức là mô hình giải thích được 79,5% biến thiên của văn hóa chất lượng. Tất cả các biến độc lập đều có giá trị Sig < 0,05, chứng tỏ có ý nghĩa thống kê. Hệ số Durbin-Watson = 2,026 cho thấy không có hiện tượng tự tương quan. Giá trị VIF < 2 với tất cả các biến độc lập, loại trừ hiện tượng đa cộng tuyến.

Trong bốn nhân tố, giá trị học thuật (HT) có ảnh hưởng mạnh nhất (β = 0,354), tiếp theo là giá trị nhân văn (NV) (β = 0,267), giá trị văn hóa (VH) (β = 0,243) và cuối cùng là cảnh quan – cơ sở vật chất (CQCSVC) (β = 0,220). Điều này cho thấy, việc nâng cao chất lượng học thuật và môi trường nhân văn sẽ đóng vai trò trọng yếu trong xây dựng VHCL tại nhà trường.

Tuy nhiên, trong mô hình hồi quy tuyến tính trên vẫn tồn tại phần sai số **($\boldsymbol{\varepsilon}$)** – đại diện cho các yếu tố nhiễu ngoài mô hình. Đây là những yếu tố không được đưa vào phân tích định lượng, nhưng có thể có tác động đáng kể đến nhận thức và đánh giá của CBVC &NLĐ về VHCL. Một số yếu tố nhiễu tiềm ẩn có thể ảnh hưởng đến kết quả nghiên cứu bao gồm: đặc điểm văn hóa

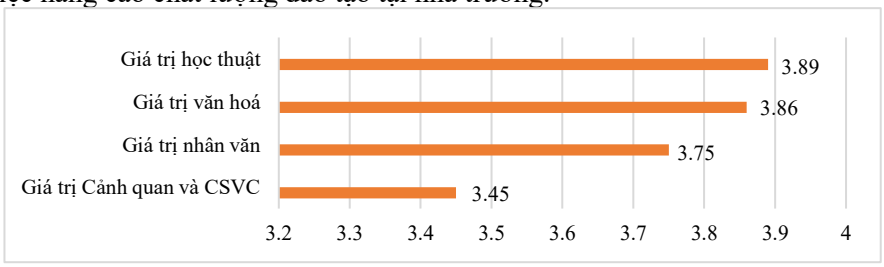
vùng miền Huế (vốn giàu truyền thống hiếu học), chính sách giáo dục từ cấp vĩ mô, phong cách lãnh đạo, hay nhận thức cá nhân của người lao động. Những yếu tố này tuy không được lượng hóa cụ thể trong mô hình nhưng có thể ảnh hưởng đáng kể đến nhận thức và hành vi xây dựng VHCL của CBVC&NLĐ trong nhà trường. Chính vì vậy, ở các nghiên cứu tiếp theo nhóm tác giả sẽ cân nhắc việc mở rộng phạm vi các yếu tố được đo lường để hoàn thiện hơn mô hình nghiên cứu và nâng cao giá trị ứng dụng trong công tác quản trị chất lượng GDĐH.

3.6. Đánh giá thực trạng xây dựng VHCL tại Trường Du lịch – Đại học Huế

Đánh giá theo thang đo Likert 5 (1 – Chưa thực hiện; 2 – Chưa đạt yêu cầu; 3 – Trung bình; 4 – Khá; 5 – Tốt) về thực trạng xây dựng VHCL tại Trường Du lịch ở Hình 3 cho thấy: trong 4 yếu tố cấu thành nên VHCL tại Trường Du lịch, yếu tố "Giá trị học thuật" được đánh giá có điểm trung bình cao nhất là 3,89. Điều này phản ánh sự quan tâm của nhà trường trong việc rà soát, cập nhật chương trình đào tạo, nâng cao chất lượng giảng dạy, nghiên cứu khoa học và khuyến khích công bố quốc tế. Tuy nhiên, mức độ tham gia tự nguyện của CBVC&NLĐ vào các hoạt động này vẫn còn hạn chế.

Các tiêu chuẩn thuộc "Giá trị văn hóa" và "Giá trị nhân văn" được đánh giá khá tốt với điểm trung bình lần lượt là 3,86 và 3,75. Hiện nay, nhà trường đã xác định rõ tầm nhìn, sứ mạng và mục tiêu phù hợp với nguồn lực và vị thế của cơ sở GDĐH đào tạo về lĩnh vực du lịch, xây dựng môi trường làm việc dân chủ, thân thiện, phân định rõ chức năng, quyền lợi cho CBVC&NLĐ, đảm bảo tính minh bạch trong tài chính, tuyển dụng, khen thưởng. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế cần cải thiện như triển khai bộ nguyên tắc ứng xử cho CBVC&NLĐ và người học, cơ chế đánh giá chất lượng công việc, chế độ lương thưởng và phát triển ý thức tự giác ở mỗi cá nhân trong đơn vị. Các hoạt động vì cộng đồng, từ thiện, gắn kết địa phương còn hạn chế và cần sự tham gia tích cực hơn từ toàn thể CBVC&NLĐ.

Yếu tố "Cảnh quan và cơ sở vật chất" có điểm trung bình thấp nhất (3,45), cho thấy cơ sở vật chất chưa đáp ứng nhu cầu đào tạo hiện tại do hạn chế về nguồn kinh phí đầu tư. Đây là trở ngại lớn trong việc nâng cao chất lượng đào tạo tại nhà trường.



Hình 3. *Đánh giá thực trạng xây dựng VHCL tại Trường Du lịch*

4. Kết luận và giải pháp

4.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 4 nhân tố cấu thành VHCL và mức độ ảnh hưởng của các yếu tố này đến việc xây dựng VHCL tại Trường Du lịch, Đại học Huế. Nếu như các nghiên cứu trước đây chỉ tập trung đánh giá thực trạng các yếu tố cấu thành VHCL thì trong nghiên cứu này, nhóm tác giả đã phân tích mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đó đến việc xây dựng văn hóa chất lượng theo góc nhìn của đối tượng khảo sát là các CBVC&NLĐ tại nhà trường. Trong đó yếu tố "Giá trị học thuật" có tác động mạnh nhất ($\beta = 0{,}354$) với điểm trung bình cao nhất (3.89), thể hiện sự quan tâm của nhà trường đến chương trình đào tạo, nghiên cứu khoa học, và hoạt động chuyên môn. Giá trị cảnh quan và cơ sở vật chất có ảnh hưởng thấp nhất ($\beta = 0{,}220$) và điểm trung bình thấp nhất (3.45), cho thấy hạn chế lớn về cảnh quan môi trường, hạ tầng, trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập tại nhà trường. Kết hợp đối chiếu với thang đo Các giai đoạn xây dựng VHCL của Nguyễn Thị Ngọc Xuân và Lê Đức Ngọc [29] cho thấy mức độ xây dựng VHCL tại

Trường Du lịch đang ở giai đoạn triển vọng. So sánh với một số nghiên cứu trong nước cũng kế thừa mô hình của Lê Đức Ngọc và cộng sự [28], kết quả này tương đồng với thực trạng xây dựng VHCL của Trường Đại học Đồng Tháp khi cũng đang ở giai đoạn triển vọng [19]. Tuy nhiên trong nghiên cứu về thực trạng xây dựng môi trường VHCL ở các cơ sở GDĐH có chức năng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ quản lí giáo dục thì chỉ đang ở giai đoạn tiến triển [17]. Ngoài ra, trong nghiên cứu [17] đã cho thấy rằng bản thân người học cũng chưa thấy rõ vai trò, trách nhiệm của mình trong việc xây dựng môi trường VHCL và vẫn nhấn mạnh nhiều hơn đến vai trò của đội ngũ cán bộ quản lí, giảng viên và nhân viên.

4.2. Một số giải pháp xây dựng và phát triển VHCL tại Trường Du lịch - Đại học Huế

Để xây dựng và phát triển VHCL tại Trường Du lịch, hướng tới một môi trường giáo dục chất lượng cao, gắn kết với thực tiễn và phát triển bền vững. Nhóm nghiên cứu xin được đề xuất một số giải pháp chính, bao gồm:

(1) ***Phát triển giá trị học thuật:*** Cải tiến chương trình đào tạo, khuyến khích giảng viên và nghiên cứu viên công bố quốc tế. Ưu tiên ngân sách cho hoạt động học thuật, xây dựng quỹ hỗ trợ nghiên cứu từ nguồn xã hội hóa và hợp tác quốc tế.

(2) Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, minh bạch*:* Áp dụng Bộ quy tắc ứng xử trong giảng dạy – làm việc; tăng cường đánh giá hiệu quả công việc; thành lập tổ kiểm soát chất lượng nội bộ nhằm đảm bảo công bằng trong khen thưởng và đãi ngộ.

(3) ***Phát triển văn hóa nội bộ:*** Duy trì bản sắc văn hóa trường; tăng cường đoàn kết và phối hợp giữa các đơn vị qua hoạt động team building, đào tạo kỹ năng mềm và tư duy sáng tạo; lồng ghép các nội dung này vào kế hoạch đào tạo nội bộ.

(4) ***Thúc đẩy giá trị xã hội – cộng đồng:*** Tăng cường hoạt động gắn kết cộng đồng như tình nguyện, từ thiện, bảo vệ môi trường; tích hợp trách nhiệm xã hội vào chương trình đào tạo và phong trào sinh viên; khen thưởng các cá nhân và nhóm tích cực tham gia.

(5) ***Cải thiện cơ sở vật chất:*** Ưu tiên cải thiện từng hạng mục theo lộ trình, đồng thời huy động các nguồn tài trợ, hợp tác công tư (PPP) từ doanh nghiệp. Tạo lập các không gian học tập xanh, thân thiện nhằm nâng cao trải nghiệm học tập và làm việc.

(6) ***Thúc đẩy sự tham gia của CBVC&NLĐ:*** Tổ chức hội thảo, diễn đàn chia sẻ sáng kiến và phong trào thi đua cải tiến chất lượng. Khen thưởng cá nhân/tập thể đóng góp tích cực; phát triển văn hóa hợp tác, chia sẻ và học hỏi liên tục.

(7) ***Phát huy vai trò sinh viên:*** Gắn nội dung VHCL vào các học phần kỹ năng; tổ chức cuộc thi cải tiến môi trường học tập; áp dụng tín chỉ cộng đồng và điểm rèn luyện như cơ chế ghi nhận đóng góp thực tế của sinh viên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

[1] A. A. Allan, "Understanding Quality Culture in Assuring Learning at Higher Education Institutions," 2015. [Online]. Available: http://ssrn.com/abstract =2743128. [Accessed Feb 10, 2025].

[2] G. P. Lei, "An Exploration of the Path to Building a Quality Culture in Newly Established Undergraduate Institutions," *Journal of Shanxi Radio & TV University,* vol. 27, no. 1, p. 4, 2022.

[3] E. Katiliute and B. Neverauskas, "Development of quality culture in the universities," *Economics and Management,* vol. 14, 2009, Art. no. 10691076.

[4] M. A. Vilcea, "Quality culture in universities and influences on formal and non-formal education," *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, vol. 163, pp. 148-152, 2014.

[5] S. Jawad, I. Jamshaid, and F. Wahab, "Quality culture in higher education institutes: Perspective of different stakeholders," *VFAST Transactions on Education and Social Sciences,* vol. 6, no. 2, pp. 72-79, 2015.

[6] G. W. G. Bendermacher, I. H. A. P. Wolfhagen, and D. H. Dolmans, "Unravelling quality culture in higher education: a realist review," *Higher Education*, vol. 73, pp. 39-60, 2017.

[7] L. Harvey and B. Stensaker, "Quality Culture: Understandings, boundaries and linkages," *European Journal of Education,* vol. 43, pp. 427-442, 2008.

[8] U. D. Ehlers, "Understanding quality culture," *Quality in Higher Education,* vol. 17, pp. 343-363, 2009.

[9] M. A. Hairuddin and B. M. Mohammed, "Investigation of Malaysian higher education quality culture and workforce performance," *Quality Assurance in Education,* vol. 20, no. 3, pp. 289-309, 2012.
[10] L. Inga, K. Ilze, and A. Daira, "Role of Organizational Culture in the Quality Management of University," *20th International Scientific Conference Economics and Management - 2015 (ICEM-2015).* Procedia - Social and Behavioral Sciences, no. 213, pp. 770-774, 2015.
[11] T. D. Do, "Quality culture in higher education institutions: Models and types," *Education Journal,* no. 345, pp. 1-3, 2014.
[12] H. T. Nguyen, "Building and Maintaining a Quality Culture in universites in Vietnam today," (in Vietnamese), *Journal of Educational Science, Vietnam Institute of Educational Sciences*, no. 66, pp. 21-24, 2011.
[13] H. T. T. Dang and T. D. Do, "Measures to develop quality culture in public secondary schools in Ho Chi Minh City," (in Vietnamese), *Journal of Education,* no. 10, pp. 165-170, 2024.
[14] S. D. Le, "The Logic of the Formation of Quality Culture and the Process of Building a Quality Culture Environment in Universities," (in Vietnamese), *Journal of Educational Science, Vietnam Institute of Educational Sciences,* no. 109, pp. 26-29, 2014.
[15] C. L. Pham, "Building a Quality Culture in Pedagogical Universities and Faculties of Education in Universities," *Journal of Educational Science, Vietnam Institute of Educational Sciences*, no. 109, pp. 48-50, 2014.
[16] H. T. T. Ta and H. T. T. Nguyen, "Quality Culture and Internal Quality Assurance in Higher Education Institution," *Journal of Science*, vol. 38, no. 1, pp. 50-59, 2021.
[17] V. A. T. Hoang *et al*., "The current status of building a quality cultural environment in higher education institutions with the mission of developing and training educational administrators," *Journal of Educational Science, Vietnam Institute of Educational Sciences*, no. 4, pp. 24-30, 2022.
[18] X. N. T. Nguyen, "Influence of quality culture on digital transformation: A case study of Tra Vinh University," *Journal of Science, Ho Chi Minh city University of Education*, vol. 21, no. 3, pp. 562-572, 2024.
[19] D. N. Chau and N. D. Le, "Assessing quality culture: A case study of Dong Thap University," *Journal of Education*, no. 493, pp. 54-58, 2021.
[20] EUA, "Quality culture in European universities: A bottom-up approach," Report on the three rounds of Quality Culture Project, European University Association, Belgium, 2006.
[21] S. M. Ahmed, "Quality culture, college of engineering & computing," Internal lecture (PowerPoint), Florida International University, Miami, Florida, 2004.
[22] P. T. Le, "Building and developing a quality culture at the University of Information Technology, Ho Chi Minh City National University," *Education Journal*, Special Issue, pp. 77-81, August 2018.
[23] H. V. Tran, "Approaches to develop quality culture of international higher education institutions," *Vietnam Journal of Educational Sciences*, no. 133, pp. 116-118, 2016.
[24] U. D. Ehlers and D. Schneckenberg, *Changing Cultures in Higher Education*. Springer, New York, 2010.
[25] J. Lanarès, "Developing a Quality Culture to become a world-class university," in N. C. Liu, Q. Wang, and Y. Cheng, *Paths to a World-Class University: Lesson from Practices and Experiences*. Sense Publishers, Rotterdam, 2011, pp. 263-274.
[26] D. Kruger and K. Ramdass, "Establishing a quality culture in higher education: A south african perspective," *Proceedings of PICMET'11: Technology management in the energy-smart world*, Portland, Oregon, 2011, pp. 1175-1183.
[27] J. Lanagès, "Tracking the development of a quality culture is the discourse translated into action?" Fourth European Quality Assurance Forum, Brussels, 2009.
[28] N. D. Le, L. V. T. Trinh, and X. N. T. Nguyen, "Discussion on the Quality Culture Model in Higher Education Institutions," *Journal of Educational Management*, no. 34, pp. 13-15, 2012.
[29] X. N. T. Nguyen and N. D. Le, "Proposing a Framework of Standards for Assessing Quality Culture in Universities," *Education Journal*, Special Issue, pp. 107-110, April 2019.
[30] JF. J. Hair, R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C Black, *Multivariate Data Analysis*, Upper Saddle River, Prentice-Hall International, Inc, 1998.
[31] T. Hoang and N. M. N. Chu, *Data Analysis with SPSS,* vol. 2. Hong Duc Publishing House, Ho Chi Minh City, 2008.
[32] T. D. Nguyen, *Research Methods in Business*. Labor and Social Publishing House, Ho Chi Minh City, 2012.