

# NÂNG CAO MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỚI CHẤT LƯỢNG GIẢNG DẠY Ở TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG ĐOÀN

## ENHANCING STUDENT SATISFACTION WITH TEACHING QUALITY AT TRADE UNION UNIVERSITY

VŨ TRÀ GIANG (\*)

**Tóm tắt:** Trong bối cảnh đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục đại học và yêu cầu nâng cao chất lượng đào tạo theo hướng ứng dụng, nghiên cứu và chuyển đổi số, mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng giảng dạy đã và đang trở thành một chỉ báo quan trọng trong quản trị đại học hiện đại. Bài viết phân tích cơ sở lý luận về sự hài lòng của sinh viên trong giáo dục đại học; đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên Trường Đại học Công đoàn thông qua dữ liệu khảo sát; từ đó đề xuất giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên cũng như chất lượng giảng dạy ở Trường Đại học Công đoàn trong tình hình mới.

**Từ khóa:** Chất lượng giảng dạy; mức độ hài lòng; Trường Đại học Công đoàn.

**Abstract:** In the context of fundamental and comprehensive reform in higher education, alongside the need to improve training quality toward application, research, and digital transformation, student satisfaction with teaching quality has become an important indicator in modern university governance. This article analyzes the theoretical foundations of student satisfaction in higher education; evaluates the current level of student satisfaction at Trade Union University based on survey data; and, on that basis, proposes solutions to enhance both student satisfaction and teaching quality at the university in the new context.

**Keywords:** Teaching quality; student satisfaction; Trade Union University.

Ngày nhận bài: 20/01/2026

Ngày biên tập: 09/3/2026

Ngày duyệt đăng: 19/3/2026

### 1. Khái niệm mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng giảng dạy

Trong quản trị giáo dục đại học hiện đại, sinh viên được xác định là trung tâm của quá trình đào tạo và là “khách hàng đặc biệt” của dịch vụ giáo dục. Mức độ hài lòng của sinh viên không chỉ phản ánh cảm nhận cá nhân mà còn là chỉ báo tổng hợp về chất lượng giảng dạy, chương trình, phương pháp, môi trường học tập và quản lý nhà trường. Đối với Trường Đại học Công đoàn, nâng cao sự hài lòng của sinh viên có ý nghĩa chiến lược trong bối cảnh Nhà trường triển khai

Nghị quyết Đại hội Đảng bộ nhiệm kỳ 2025 - 2030, hướng tới phát triển theo định hướng ứng dụng, đẩy mạnh chuyển đổi số và chuẩn hóa chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế.

Mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng giảng dạy là tổng hòa các đánh giá mang tính chủ quan của sinh viên, thể hiện qua nhận thức, thái độ và hành vi đối với các yếu tố cấu thành chất lượng đào tạo. Mức độ hài lòng là trạng thái tâm lý phản ánh mức độ phù hợp giữa kỳ vọng học tập của họ với nội dung, phương pháp, thái độ giảng viên, hình thức kiểm tra đánh giá và điều kiện bảo đảm dạy học.

Mức độ hài lòng của sinh viên phụ thuộc vào bối cảnh kinh tế - xã hội, yêu cầu nghề nghiệp

(\*) TS; Trường Đại học Công đoàn

và xu thế phát triển của giáo dục đại học trong từng giai đoạn. Khi chuẩn đầu ra, phương thức đào tạo và điều kiện bảo đảm chất lượng thay đổi, kỳ vọng và tiêu chí đánh giá của sinh viên cũng thay đổi theo. Do đó, việc nghiên cứu và đo lường mức độ hài lòng của sinh viên cần đặt trong bối cảnh cụ thể, bảo đảm tính khách quan và phù hợp với điều kiện thực tiễn.

## **2. Thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng giảng dạy ở Trường Đại học Công đoàn hiện nay**

Kết quả khảo sát trong năm học 2024 - 2025 phản ánh đa số sinh viên lựa chọn mức “Tốt” và “Rất tốt” ở hầu hết các tiêu chí và các yếu tố cấu thành sự hài lòng, cụ thể:

*Trước hết*, về nhận thức, đa số sinh viên đánh giá tương đối đầy đủ, tích cực và nhất quán về các yếu tố cấu thành chất lượng giảng dạy. Kết quả khảo sát cho thấy, đa số sinh viên ghi nhận ở mức cao đối với công tác chuẩn bị giảng dạy của giảng viên, sự minh bạch trong thông báo đề cương bài giảng, phương pháp học tập và hình thức kiểm tra - đánh giá. Khảo sát tiêu chí “Giảng viên hướng dẫn phương pháp học, giáo trình và tài liệu tham khảo” có 92,7% số sinh viên được hỏi trả lời đạt mức “Tốt” trở lên; tiêu chí “Giảng viên thông báo hình thức và phương pháp đánh giá kết quả học tập trước khi bắt đầu học phần” đạt 91,3%; và tiêu chí “Giảng viên chuẩn bị dụng cụ phù hợp cho bài giảng” đạt 90,4% (Trường Đại học Công đoàn, H.2025, tr.4). Điều này phản ánh sinh viên không chỉ tiếp cận giờ học ở góc độ “truyền đạt kiến thức”, mà đã hình thành nhận thức về tính hệ thống và quy trình của hoạt động đào tạo đại học. Hầu hết sinh viên đánh giá cao việc giảng viên hướng dẫn phương pháp học, cung cấp tài liệu tham khảo và xác định rõ yêu cầu học phần ngay từ đầu, qua đó giúp người học chủ động xây dựng kế hoạch học tập phù hợp. Đối với phương pháp giảng dạy và kỹ năng sư phạm của giảng viên, sinh viên đã có những đánh giá chuẩn xác, dựa trên các tiêu chí liên quan đến việc khuyến khích người học tham gia thảo luận, làm việc nhóm, xử lý tình huống và tương tác hai chiều đạt tỷ lệ hài lòng cao. Cùng với đó, các tiêu chí liên quan đến trình bày bài giảng, phối hợp phương pháp, sử dụng phương tiện dạy học và giải đáp thắc

mắc đều duy trì tỷ lệ hài lòng khá cao (xấp xỉ hoặc trên 90%), phản ánh cảm nhận tích cực của sinh viên về năng lực tổ chức dạy học và tương tác sư phạm của giảng viên.

*Thứ hai*, về thái độ, đa số sinh viên thể hiện sự hài lòng, tin tưởng và tôn trọng đối với đội ngũ giảng viên và môi trường sư phạm của nhà trường. Các tiêu chí liên quan đến tác phong, thái độ ứng xử, sự đúng giờ và tinh thần trách nhiệm của giảng viên đều nhận được đánh giá tích cực. Kết quả khảo sát tiêu chí “Giảng viên có trang phục lịch sự, phù hợp” đạt 95,4% mức “Tốt” trở lên (cao nhất trong các tiêu chí); tiêu chí “Giảng viên có thái độ tôn trọng, ứng xử đúng mực với người học” đạt 94,4%; tiêu chí “Giảng viên giảng dạy đúng theo thời khóa biểu” đạt 92,7%; và tiêu chí “Giảng viên tạo được môi trường hợp tác, thân thiện với người học” đạt 91,8% (Trường Đại học Công đoàn, H.2025, tr.6). Như vậy, có thể thấy rằng, sinh viên cảm nhận được sự nghiêm túc, chuẩn mực và tôn trọng trong quan hệ thầy - trò, từ đó hình thành tâm thế học tập ổn định và tin cậy. Thái độ hài lòng của sinh viên không chỉ mang tính cảm xúc nhất thời, mà được củng cố qua trải nghiệm lặp lại ở hầu hết các học phần, các bài giảng của giảng viên ở tất cả các khoa.

*Thứ ba*, về hành vi, mức độ hài lòng của sinh viên bước đầu được chuyển hóa thành những biểu hiện học tập tích cực và có trách nhiệm. Nhiều sinh viên chủ động tham gia thảo luận, trình bày quan điểm cá nhân, hợp tác trong làm việc nhóm và tích cực tương tác với giảng viên trong quá trình học tập. Hành vi tự học và tự nghiên cứu có xu hướng cải thiện khi sinh viên chuẩn bị bài trước giờ học, tìm kiếm tài liệu bổ sung và hoàn thành nhiệm vụ học tập đúng hạn. Do đó, chất lượng giảng dạy đã tạo động lực nhất định, thúc đẩy sinh viên chuyển từ trạng thái tiếp nhận thụ động sang tham gia chủ động hơn vào quá trình học tập. Ngoài ra, hành vi tham gia khảo sát, phản hồi ý kiến của sinh viên về hoạt động giảng dạy với số lượng lớn cho thấy tinh thần hợp tác và ý thức trách nhiệm của sinh viên trong hoạt động bảo đảm chất lượng đào tạo.

Bên cạnh xu hướng hài lòng cao và tương đối ổn định, khảo sát thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng giảng dạy ở

Trường Đại học Công đoàn vẫn bộc lộ một số hạn chế cần được nhìn nhận khách quan. Kết quả hài lòng cao chưa phản ánh đầy đủ chiều sâu học thuật trong đánh giá chất lượng giảng dạy. Một bộ phận sinh viên có xu hướng chú trọng các yếu tố dễ quan sát như tác phong, thái độ hay phong cách trình bày của giảng viên, trong khi quan tâm chưa tương xứng đến các yếu tố cốt lõi như cấu trúc chương trình, tính khoa học của nội dung, thiết kế hoạt động học tập theo định hướng phát triển năng lực và khả năng thúc đẩy tư duy phản biện. Điều này cho thấy nhận thức về bản chất chất lượng giảng dạy còn chưa toàn diện, chịu ảnh hưởng bởi cảm nhận trực quan.

Mặt khác, mức độ hài lòng cũng chưa đồng đều giữa các học phần và nhóm sinh viên. Bên cạnh các mức “Tốt” và “Rất tốt”, vẫn đang còn tỷ lệ lựa chọn “Khá” hoặc “Trung bình” ở tiêu chí phương pháp giảng dạy, tổ chức thảo luận và phát huy tính tự học. Ngoài ra, khả năng xuất hiện tâm lý nể nang hoặc xu hướng đánh giá an toàn có thể làm giảm tính phản biện của phản hồi, hạn chế giá trị cải tiến chất lượng. Đáng chú ý, sự hài lòng chưa được chuyển hóa rõ nét thành hành vi học tập tích cực. Mức độ tự học, nghiên cứu độc lập và tham gia trao đổi học thuật còn hạn chế; các góp ý chuyên sâu, mang tính đề xuất chưa nhiều. Điều đó cho thấy sự hài lòng mới dừng ở cảm nhận, chưa trở thành động lực bền vững nâng cao chất lượng đào tạo.

### **3. Giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng giảng dạy ở Trường Đại học Công đoàn**

*Một là, tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng sư phạm và phẩm chất nghề nghiệp của đội ngũ giảng viên.*

Đây là giải pháp then chốt, vì giảng viên là chủ thể trực tiếp tổ chức và điều hành quá trình dạy học; chất lượng đội ngũ giảng viên quyết định hiệu quả đào tạo, khả năng phát huy tính tích cực của sinh viên và uy tín học thuật của nhà trường. Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ Trường Đại học Công đoàn lần thứ XXIV chỉ rõ: “... tập trung nâng cao chất lượng đội ngũ, đảm bảo đủ về số lượng đội ngũ giảng viên” (Đảng bộ Trường Đại học Công đoàn, H.2025, tr.3). Nhà trường cần tổ chức thường xuyên các khóa tập huấn về

thiết kế học phần theo chuẩn đầu ra, phương pháp dạy học tích cực, kỹ thuật tổ chức lớp học tương tác và đổi mới đánh giá, đồng thời tăng cường năng lực khai thác học liệu số, hệ thống quản lý học tập và công cụ hỗ trợ dạy học trực tuyến. Đồng thời cần hoàn thiện cơ chế đánh giá giảng viên theo năng lực, công khai tiêu chí, bảo đảm khách quan và gắn kết quả đánh giá với chất lượng giảng dạy, kết quả học tập cũng như phản hồi của sinh viên để tạo động lực tự nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng sư phạm và phẩm chất nghề nghiệp của giảng viên.

Nhà trường cần khuyến khích giảng viên tham gia nghiên cứu khoa học, hội thảo chuyên đề và công bố khoa học nhằm liên tục cập nhật tri thức, làm giàu nội dung bài giảng và tăng tính ứng dụng, qua đó nâng cao hứng thú học tập của sinh viên. Cùng với việc phát động các phong trào thi đua dạy tốt, học tốt, tôn vinh gương giảng viên tận tụy, sáng tạo, Nhà trường cần có chính sách khen thưởng, đãi ngộ và hỗ trợ giảng viên dựa trên thành tích thực chất trong giảng dạy và nghiên cứu khoa học, góp phần củng cố sự gắn bó, trách nhiệm nghề nghiệp và phát triển bền vững đội ngũ giảng viên của Nhà trường.

*Hai là, tiếp tục đổi mới chương trình, nội dung và phương pháp giảng dạy theo hướng hiện đại, phù hợp với thực tiễn.*

Nhà trường cần rà soát định kỳ chương trình đào tạo ở tất cả ngành theo tiếp cận chuẩn đầu ra, tham chiếu khung trình độ quốc gia và có sự tham gia của chuyên gia, nhà tuyển dụng để bảo đảm tính khoa học và tính thị trường. Trên cơ sở đó, nội dung học phần, môn học cần được tinh gọn theo hướng giảm tính hàn lâm, tăng cường học phần phát triển kỹ năng nghề, kỹ năng mềm và năng lực thích ứng, đồng thời thiết kế nội dung gắn lý thuyết với thực tiễn bằng các tình huống nghề, bài tập mô phỏng, dự án học tập, kiến tập, thực tập và các hoạt động trải nghiệm. Cùng với đổi mới nội dung, cần đẩy mạnh đổi mới phương pháp dạy và học theo tinh thần Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ Trường Đại học Công đoàn lần thứ XXIV: “... đẩy mạnh áp dụng công nghệ thông tin trong dạy và học, đổi mới phương pháp dạy và học, tự học, tự nghiên cứu” (Đảng bộ Trường Đại học Công đoàn, H.2025, tr.5).

*Ba là, hoàn thiện hệ thống kiểm tra, đánh giá kết quả học tập theo hướng công bằng, khách quan và vì sự tiến bộ của người học.*

Nhà trường cần xây dựng và hoàn thiện khung đánh giá thống nhất trong toàn trường, quy định rõ nguyên tắc, hình thức, tỷ trọng đánh giá; đồng thời yêu cầu mỗi học phần công khai đề cương chi tiết, tiêu chí và thang điểm ngay từ đầu để sinh viên chủ động kế hoạch học tập và ôn tập. Hệ thống đánh giá cần chuyển mạnh sang đánh giá năng lực và đánh giá quá trình, kết hợp linh hoạt thi truyền thống với các hình thức như sản phẩm học tập, dự án, thuyết trình, phản biện, tự đánh giá và đánh giá nhằm phản ánh toàn diện kiến thức, kỹ năng, thái độ của người học. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, chấm điểm và phản hồi cần được tăng cường để nâng tính chính xác, minh bạch và kịp thời; qua đó giúp sinh viên theo dõi tiến độ, nhận phản hồi cụ thể để cải thiện kết quả học tập. Thiết lập cơ chế phản hồi hai chiều sau đánh giá để giải đáp, hướng dẫn và điều chỉnh phương pháp học tập của sinh viên; đồng thời tăng cường giám sát, kiểm định nội bộ đối với quy trình ra đề, coi thi, chấm thi và xử lý điểm nhằm bảo đảm công bằng, hạn chế sai sót, bảo vệ quyền lợi chính đáng của sinh viên.

*Bốn là, tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, công nghệ dạy học và xây dựng môi trường học tập thân thiện, hiện đại.*

Nhà trường cần có kế hoạch đầu tư theo lộ trình, ưu tiên nâng cấp phòng học, phát triển không gian học tập mở bảo đảm ánh sáng, âm thanh, không gian và điều kiện vệ sinh; hiện đại hóa thư viện theo hướng mở rộng tài nguyên số, tăng không gian tự học, tự nghiên cứu; đầu tư phòng thí nghiệm, trung tâm thực hành, mô phỏng nghề nghiệp để tăng tính ứng dụng và trải nghiệm; trang bị đồng bộ hạ tầng công nghệ, internet tốc độ cao và các nền tảng quản lý học tập, bảo đảm ổn định, an toàn và dễ sử dụng để hỗ trợ dạy học kết hợp, cá nhân hóa và quản trị đào tạo hiệu quả. Việc cải thiện điều kiện ký túc xá và tăng cường đầu tư các không gian văn hóa, thể thao sẽ góp phần hiệu quả nâng cao đời sống tinh thần, sức khỏe, tạo sự gắn bó của sinh viên với Nhà trường.

*Năm là, tăng cường hoạt động hỗ trợ học tập và kết nối hiệu quả giữa sinh viên - giảng viên - nhà trường.*

Nhà trường cần kiện toàn hệ thống cố vấn học tập theo hướng chuyên nghiệp, rõ trách nhiệm, đồng hành theo lớp/khóa; đồng thời phát triển trung tâm hỗ trợ học tập, hướng nghiệp để tư vấn phương pháp học, kế hoạch học tập, định hướng nghiên cứu và lộ trình nghề nghiệp. Cần tăng cường tư vấn tâm lý học đường và các chương trình phát triển kỹ năng mềm (giao tiếp, quản lý thời gian, làm việc nhóm, tư duy phản biện), gắn với hoạt động hướng nghiệp, khởi nghiệp và kết nối doanh nghiệp thông qua tọa đàm, hội thảo, thực tập. Đặc biệt, cần duy trì đối thoại định kỳ giữa lãnh đạo - giảng viên - sinh viên như một kênh dân chủ, minh bạch và trách nhiệm giải trình, giúp tiếp nhận và xử lý kịp thời phản ánh của người học. Đồng thời, phát huy vai trò của Đoàn Thanh niên, Hội Sinh viên trong hỗ trợ học tập, nghiên cứu khoa học và hoạt động cộng đồng để tạo môi trường rèn luyện kỹ năng, tăng gắn kết và xây dựng môi trường sống tích cực cho sinh viên.

Mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng giảng dạy tại Trường Đại học Công đoàn hiện ở mức cao, phản ánh những nỗ lực đổi mới và nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường. Tuy nhiên, trong bối cảnh cạnh tranh giáo dục đại học ngày càng gia tăng, sự hài lòng của sinh viên cần được xác định là mục tiêu chiến lược và được quản trị khoa học, hệ thống. Việc nâng cao năng lực của giảng viên, đổi mới nội dung và phương pháp dạy học, đa dạng hóa đánh giá, hoàn thiện cơ chế phản hồi và gắn với chiến lược phát triển sẽ củng cố uy tín, thương hiệu của nhà trường và nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên./.

#### **Tài liệu tham khảo:**

1, 2. Phòng Quản lý chất lượng, Trường Đại học Công đoàn, *Báo cáo Kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên, học kỳ II năm học 2024 - 2025*, H.2025, tr.4, tr.6.

3, 4. Đảng bộ Trường Đại học Công đoàn, *Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ Trường Đại học Công đoàn lần thứ XXIV nhiệm kỳ 2025 - 2030*, H.2025, tr.3, tr.5.