CÔNG THƯƠNG

TẠP CHÍ - CƠ QUAN THÔNG TIN LÝ LUẬN CỦA BỘ CÔNG THƯƠNG ISSN: 0866-7756

VIET NAM TRADE AND INDUSTRY REVIEW

CÁC KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC VÀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ

SỐ 7 - THÁNG 6/2017

8 934602 001 078

Website: <http://tapchicongthuong.vn>

NGUYỄN THANH THẢO

Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động logistics tỉnh Quảng Ninh
Solutions to improve logistics performance Quang Ninh161

NGUYỄN HOÀNG QUY

Chính sách tài khóa nhằm điều phối phát triển kinh tế thành thị - nông thôn tại Việt Nam
Fiscal policy aiming to coordinate urban-rural economic development in Vietnam167

HOÀNG THỊ NGÀ

Nâng cao hiệu quả của công nghiệp đóng tàu quân sự Việt Nam
Improve the efficiency of the Vietnamese shipbuilding industry173

QUẢN TRỊ - QUẢN LÝ**TRẦN THỊ LAN**

Những hiệu quả và tồn tại khi thực hiện tinh giản biên chế trong bộ máy hành chính nhà nước
Efficiencies and shortcomings in the implementation of streamlining of the public administration.....178

HÀ NAM KHÁNH GIAO - LÊ THỊ PHƯỢNG LIÊN

Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo tiếng Anh của Trung tâm Ngoại ngữ - tin học
Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh
The factors affecting the quality of english training at the foreign languages - informatics center,
banking university of Ho Chi Minh City182

NGUYỄN QUYẾT THẮNG - NGUYỄN TRUNG HIẾU

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với
dịch vụ hành chính công tại Cục Hải quan tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
Researching effects on enterprises satisfaction when using public
administrative services at Ba Ria - Vung Tau Customs190

TRẦN VĂN BÌNH - NGUYỄN THANH HƯƠNG

Vấn đề người đại diện sở hữu vốn nhà nước tại các doanh nghiệp cổ phần tại Việt Nam
The problem of state capital representatives in joint-stock companies in Vietnam.....196

NGUYỄN ĐỨC TUẤN

Sử dụng phương pháp tình huống trong dạy học địa lí kinh tế Việt Nam nhằm phát triển tư duy
cho sinh viên Trường Đại học Công đoàn
Applying case study method in teaching economic-geosgraphy to develop critical thinking
for students at Trade Union University202

NGUYỄN KIM QUỐC TRUNG

Mô hình mối quan hệ giữa kiểm soát nội bộ và rủi ro tín dụng tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam
Model for the relationship between internal controls and credit risk at commercial banks in Vietnam208

TRƯƠNG ĐỨC THAO

Các nhân tố bên trong tác động tới động lực làm việc của giảng viên đại học ngoài công lập ở Việt Nam
Internal factors affect the motivation of non-public university lecturers in Vietnam213

ĐÀO TRỌNG CƯỜNG

Nghiên cứu phương pháp tối ưu hóa các thông số của hệ thống khai thác lò chợ xiên chéo,
chống giữ giàn bằng giàn mềm ZRY trong điều kiện vỉa 9B Khu Trảng Khê - Công ty Than Hồng Thái
Study on the optimization of the parameters of the crossing bank system and the zry platform
under the condition of 9b Trang Khe coal seam - Hong Thai coal company219

ĐỖ TIẾN MINH - DƯƠNG MẠNH CƯỜNG

Mô hình chuỗi cung ứng cho công nghiệp ô tô Việt Nam - định hướng theo nhu cầu của khách hàng
A supply chain model for the vietnamese automotive industry - driven by the demand224

NGUYỄN HỒNG ANH

Improving Cooperative Management Qualifications in Vietnam
Nâng cao trình độ quản lý hợp tác ở Việt Nam.....232

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TIẾNG ANH CỦA TRUNG TÂM NGOẠI NGỮ - TIN HỌC TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH

● HÀ NAM KHÁNH GIAO - LÊ THỊ PHƯỢNG LIÊN

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này xem xét tác động của các yếu tố đến chất lượng đào tạo tiếng Anh tại Trung tâm Ngoại ngữ Tin học - Trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh (FLIC), bằng việc khảo sát 429 học viên. Thang đo HEDPERF được sử dụng có điều chỉnh, cùng với phương pháp phân tích độ tin cậy Cronbachs Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy bội, với phương tiện SPSS 20.0.

Kết quả xử lý hồi quy bội cho thấy có 05 thành phần tác động đến chất lượng đào tạo tiếng Anh, sắp theo thứ tự độ mạnh giảm dần, gồm: Chương trình đào tạo, Cơ sở vật chất, Công tác giảng dạy, Tiếp cận và Khía cạnh phi học thuật. Từ đó, nhóm tác giả nghiên cứu đề xuất một số hàm ý quản trị đối với Ban Quản lý FLIC nhằm giúp nâng cao chất lượng đào tạo tiếng Anh.

Từ khóa: Chất lượng đào tạo, tiếng Anh, Trung tâm Ngoại ngữ Tin học - Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh, thang đo HEDPERF.

1. Giới thiệu nghiên cứu

Tiếng Anh là ngôn ngữ được sử dụng rộng rãi nhất trên thế giới và việc có thể sử dụng thông thạo tiếng Anh đã trở thành một lợi thế hiện nay. Tại Việt Nam, tiếng Anh cũng đã được đưa vào giảng dạy từ rất sớm trong hệ thống giáo dục quốc gia, nhất là tại các trường đại học, cao đẳng. Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh (Foreign Languages - Informatics Center, gọi tắt là FLIC) bắt đầu hoạt động từ tháng 4/2006. Tuy vậy, tình hình đào tạo tiếng Anh tại FLIC có xu hướng giảm mạnh, năm 2016 giảm 147% so với năm 2015. Việc tìm hiểu

các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo tiếng Anh của FLIC trở nên cần thiết.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Chất lượng đào tạo

Hiện nay, chất lượng đang được quan tâm nhiều trên thế giới, trong đó, khái niệm chất lượng trong giáo dục đã được đưa ra từ nhiều góc độ khác nhau (Vroeijenstijn, 2002). Theo Green & Harly (1993), “chất lượng đào tạo” được thực hiện ở năm khía cạnh: sự xuất sắc, sự hoàn hảo, sự phù hợp với mục tiêu, sự đánh giá với chi phí bỏ ra và sự chuyển đổi về chất. Theo Cheng & Tam (1997), chất lượng đào tạo là tập hợp các yếu tố đầu vào, quy trình và

đầu ra của hệ thống giáo dục để cung cấp các dịch vụ thỏa mãn hoàn toàn khách hàng nội bộ và bên ngoài nhằm đáp ứng các kỳ vọng hiện tại và tiềm ẩn của họ.

2.2. Đo lường chất lượng đào tạo

Mustafa & Chiang (2006) đã chứng minh mối quan hệ của chất lượng đào tạo với các biến sau: giáo viên giảng dạy (khả năng và thái độ), nội dung khóa học (tài liệu và thời lượng), chất lượng đào tạo (lượng kiến thức thu được). Abdullah (2006) đã phát triển thang đo HEdPERF dùng để đo chất lượng dịch vụ giáo dục đại học, bao gồm 38 biến quan sát và có cấu trúc 5 thành phần là: (1) Khía cạnh phi học thuật (Non-academic aspect): Các khía cạnh liên quan đến nhiệm vụ được thực hiện bởi đội ngũ nhân viên phục vụ công tác đào tạo, (2) Khía cạnh học thuật (Academic aspect): Thái độ tích cực, kỹ năng giao tiếp tốt, đủ tư vấn,

thông tin phản hồi thường xuyên đến sinh viên và khả năng sử dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy, (3) Danh tiếng (Reputation): Các mục quan trọng đối với tổ chức học tập trong tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp, (4) Tiếp cận (Access): Cách tiếp cận và phương pháp tiếp cận dễ dàng trong việc liên lạc của cả hai đội ngũ phục vụ công tác đào tạo, (5) Chương trình đào tạo (Program issues): Chương trình có cấu trúc linh hoạt, dịch vụ tư vấn. Một số nghiên cứu có liên quan đến chất lượng đào tạo được nhóm tác giả tổng hợp tại Bảng 1.

2.3. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

Căn cứ vào các nghiên cứu nêu trên, cùng căn cứ vào kết quả nghiên cứu định tính (Yếu tố “các khía cạnh học thuật” đổi tên thành “công tác giảng dạy”, yếu tố “danh tiếng” đổi tên thành “cơ sở vật chất”, do được đo lường bằng các phát biểu có

Bảng 1. Tổng hợp các mô hình nghiên cứu

TT	Tác giả	Mô hình	Kết quả nghiên cứu
1	Vrana, Dimitriadis, và Karavasilis, (2015)	HEdPERF sửa đổi	<ul style="list-style-type: none"> - Khía cạnh học thuật - Cơ sở vật chất - Chương trình đào tạo - Đội ngũ nhân viên - Dịch vụ hỗ trợ
2	Randheer, (2015)	CUL-HEdPERF	<ul style="list-style-type: none"> - Các vấn đề liên quan đến văn hóa vùng Vịnh - Trình độ chuyên môn: Các vấn đề liên quan đến các hoạt động học thuật và phi học thuật. - Các vấn đề ở cấp cơ sở
3	Lại Xuân Thủy và Phạm Thị Minh Lý, (2011)	Hệ thống đảm bảo chất lượng của Mạng lưới các Trường Đại học Đông Nam Á (AUN-QA)	<ul style="list-style-type: none"> - Phương pháp giảng dạy - Ý thức tham gia học tập của sinh viên - Phương pháp đánh giá - Nội dung giảng dạy - Điều kiện phục vụ dạy và học - Tổ chức đánh giá
4	Hà Nam Khánh Giao và Nguyễn Phạm Hạnh Phúc, (2015)	HEdPERF	<ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp thông tin - Cơ sở vật chất - Chương trình đào tạo - Hoạt động chuyên môn - Hoạt động ngoài chuyên môn - Hoạt động ngoại khóa - Uy tín

(Nguồn: Tổng hợp từ nghiên cứu của nhóm tác giả)

nội dung đề cập về cơ sở vật chất. Mô hình nghiên cứu được đề xuất: *Chất lượng đào tạo tiếng Anh tại FLIC* = $f(\text{Khía cạnh phi học thuật, Công tác giảng dạy, Cơ sở vật chất, Tiếp cận, Chương trình đào tạo})$ cùng với các giả thuyết nghiên cứu:

H₁: Khía cạnh phi học thuật có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng đào tạo tiếng Anh của FLIC.

H₂: Công tác giảng dạy có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng đào tạo tiếng Anh của FLIC.

H₃: Cơ sở vật chất có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng đào tạo tiếng Anh của FLIC.

H₄: Tiếp cận có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng đào tạo tiếng Anh của FLIC.

H₅: Chương trình đào tạo có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng đào tạo tiếng Anh của FLIC.

H₆: Có sự khác biệt về Chất lượng đào tạo tiếng Anh giữa giới tính, giữa các loại hình đào tạo, giữa các năm học, giữa các ngành học, giữa các chương trình học.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Thống kê mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện với đối tượng khảo sát là học viên đã và đang theo học tiếng Anh tại FLIC. 450 bảng câu hỏi được phát ra, thu về 435 bảng, loại ra 6 bảng không đạt yêu cầu, còn lại 429, đạt tỷ lệ 98,62%. (Xem bảng 2)

3.2. Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbachs Alpha (Xem bảng 3)

Bảng 3 cho thấy các thang đo trên đều có hệ số Cronbachs Alpha khá cao (> 0,6). Tất cả các biến quan sát của thang đo này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3, do đó, chúng đều được sử dụng cho phân tích EFA tiếp theo.

3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phương pháp EFA được sử

dụng cho 25 biến quan sát, sử dụng phương pháp Principal Component Analysis với phép quay Varimax và điểm dừng khi trích các yếu tố có Eigenvalues là 1. Kết quả phân tích EFA với 25 biến quan sát còn lại, hệ số KMO = 0,920 đạt yêu cầu > 0,5 giải thích được kích thước mẫu phù hợp cho phân tích nhân tố và hệ số Barlett có mức ý nghĩa Sig = 0,000 < 0,5 (có sự tương quan giữa các biến) đã khẳng định rằng phương pháp phân tích trên là phù hợp. Tổng phương sai trích là 63,077% tức là 25 biến rút trích ra giải thích được khoảng 63,077% biến thiên của các biến quan sát và hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,5 nên đạt yêu cầu (Bảng 4).

Kết quả phân tích nhân tố biến phụ thuộc với 4 biến quan sát, hệ số KMO = 0,821 và hệ số Barlett có mức ý nghĩa Sig = 0,000 < 0,5, phương sai trích 75,488% và các biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5. Như vậy, nhân tố chất lượng đào tạo

Bảng 2. Tổng hợp đặc điểm mẫu khảo sát

Đặc điểm của mẫu (cỡ mẫu n = 250)		Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Giới	Nam	125	70,9
Tính	Nữ	304	29,1
Loại hình đào tạo	Chính quy	411	96,0
	Liên thông	18	4,0
Năm học	Năm 1	121	28,2
	Năm 2	192	44,8
	Năm 3	84	19,6
	Năm 4	32	7,5
Ngành học	Kế toán kiểm toán	150	35,0
	Tài chính Ngân hàng	116	27,0
	Quản trị Kinh doanh	66	15,4
	Kinh doanh Quốc tế	41	9,6
	Ngôn ngữ Anh	22	5,1
	Luật Kinh tế	21	4,9
	Hệ thống thông tin quản lý	13	3,0
Chương trình học	Tiền B1	173	40,3
	Luyện thi tiếng Anh đầu vào	220	51,3
	Ôn thi B1	173	40,3
	IELTS	14	3,3

(Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả)

Bảng 3. Kết quả Cronbachs Alpha các thang đo

STT	Thang đo	Ký hiệu	Số biến quan sát	Hệ số Cronbachs Alpha	Hệ số tương quan biến-tổng nhỏ nhất
1	Khía cạnh phi học thuật	DV	6	0,850	0,560
2	Công tác giảng dạy	GD	6	0,865	0,585
3	Cơ sở vật chất	CS	3	0,836	0,451
4	Tiếp cận	TC	5	0,850	0,651
5	Chương trình đào tạo	ĐT	5	0,807	0,466
6	Chất lượng đào tạo	CL	4	0,891	0,737

(Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả)

gồm 4 biến.

3.4 . Kiểm định tương quan

Kết quả phân tích tương quan qua ma trận Pearson cho thấy tất cả các biến đều có tương quan với nhau tại mức ý nghĩa 1%.

3.5. Kết quả hồi quy

Từ Bảng 5, kết quả ANOVA cho thấy trị thống kê F của mô hình = 87,091 với mức ý nghĩa 1% (sig = 0,000), cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính bội phù hợp với tập dữ liệu hay các biến độc lập có quan hệ tuyến tính với biến phụ thuộc và mô hình có thể sử dụng được. Mô hình có hệ số R² hiệu chỉnh là 0,507, hay 50,7% mức độ biến thiên chất lượng đào tạo của FLIC được giải thích bởi các biến độc lập.

Kết quả hồi quy cũng cho thấy: Cả 5 biến có ý nghĩa thống kê ở mức 1% (Sig. ≤ 0,01), mô hình lý thuyết phù hợp với dữ liệu nghiên cứu và cả 05 giả thuyết nghiên cứu được chấp nhận. Phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa có dạng: **CL = 1,085 + 0,116*DV + 0,137*GD + 0,134*CS + 0,169*TC + 0,135*ĐT** (Xem bảng 5)

Trong việc dò tìm sự vi phạm các giả định hồi quy tuyến tính: Biểu đồ phân tán Scatterplot cho thấy phần dư không thay đổi theo một trật tự nào đối với giá trị dự đoán, chúng phân tán ngẫu nhiên, giả thuyết về liên hệ tuyến tính không bị vi phạm. Hệ số tương quan hạng Spearman của giá trị tuyệt đối phần dư và các biến độc lập: giá trị Sig. của các hệ số tương quan với độ tin cậy

Bảng 5. Kết quả hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Mức ý nghĩa	Đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta		Dung sai	VIF
(Hằng số)	1,085	0,133		0,000		
DV	0,116	0,018	0,224	0,000	0,990	1,010
GD	0,137	0,014	0,328	0,000	0,978	1,022
CS	0,134	0,014	0,331	0,000	0,977	1,023
TC	0,169	0,020	0,290	0,000	0,980	1,021
ĐT	0,135	0,013	0,366	0,000	0,988	1,012
R ² hiệu chỉnh: 0,507						
Thống kê Durbin-Watson: 1,991						
Thống kê F (ANOVA): 87,091						
Mức ý nghĩa (Sig. của ANOVA): 0,000						

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả phân tích dữ liệu)

Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá

Biến quan sát	Hệ số nhân tố tải				
	1	2	3	4	5
DV1	0,829				
DV2	0,785				
DV3	0,763				
DV4	0,691				
DV6	0,579				
DV5	0,574				
GD4		0,867			
GD5		0,813			
GD3		0,784			
GD1		0,772			
GD2		0,535			
CS1		0,516			
TC3			0,826		
TC4			0,768		
TC1			0,734		
TC2			0,719		
TC5			0,698		
ĐT1				0,744	
ĐT4				0,734	
ĐT2				0,711	
ĐT3				0,689	
ĐT5				0,542	
CS2					0,745
CS4					0,738
CS3					0,695
Eigenvalue	6,765	4,81	2,057	1,129	1,007
Phương sai trích %	27,061	19,242	8,229	4,515	4,029
Phương sai tích lũy	27,061	46,303	54,533	59,048	63,077

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

95% đều lớn hơn 0,05, cho thấy phương sai của sai số không thay đổi, giả định không bị vi phạm. Biểu đồ Histogram cho thấy, phần dư có phân phối chuẩn với giá trị trung bình rất nhỏ gần bằng 0 (Mean = -8,80E-15) và độ lệch chuẩn của nó gần bằng 1 (SD = 0,994), đồ thị P-P plot biểu diễn các điểm quan sát thực tế tập trung khá sát đường chéo những giá trị kỳ vọng, có nghĩa là

dữ liệu phần dư có phân phối chuẩn. Hệ số $1 < \text{Durbin - Watson} = 1,991 < 3$ là thỏa điều kiện, hệ số phóng đại phương sai VIF < 10 cho thấy các biến độc lập không có quan hệ chặt chẽ với nhau nên không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Như vậy, mô hình hồi quy tuyến tính được xây dựng theo phương trình trên không vi phạm các giả định hồi quy.

3.6. Kiểm định sự khác biệt

Kiểm định giả thuyết về trị trung bình của hai tổng thể với trường hợp mẫu độc lập (Independent-samples T-test) được sử dụng, kết quả cho thấy không có sự khác biệt về đánh giá chất lượng đào tạo tiếng Anh tại FLIC giữa giới tính, chương trình học, năm học, ngành học, chương trình đào tạo.

4. Kết luận và đề xuất hàm ý quản trị

4.1. Kết luận

Mục tiêu của nghiên cứu là xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo tiếng Anh của FLIC. Nghiên cứu được thực hiện qua hai bước: định tính và định lượng. Kết quả nghiên cứu định lượng với kích thước mẫu hợp lệ là 429 học viên đã cho thấy các thang đo đã đảm bảo độ tin cậy, độ giá trị cho phép và các giả thuyết nghiên cứu đều được chấp nhận. Cụ thể là 5 yếu tố đều ảnh hưởng tích cực đến chất lượng đào tạo tiếng Anh của FLIC, xếp theo mức tác động giảm dần: Chương trình đào tạo ($\beta_5 = 0,366$), Cơ sở vật chất ($\beta_3 = 0,331$), Công tác giảng dạy ($\beta_2 = 0,328$), Tiếp cận ($\beta_4 = 0,290$), Khía cạnh phi học thuật ($\beta_1 = 0,224$). Kết quả kiểm định đã cho thấy không có sự khác biệt về đánh giá chất lượng đào tạo tiếng Anh tại FLIC giữa giới tính, chương trình học, năm học, ngành học, chương trình đào tạo.

4.2. Hàm ý quản trị

+ Chương trình đào tạo

Kết quả nghiên cứu cho thấy “Chương trình đào tạo” có mức độ ảnh hưởng lớn nhất đến chất lượng đào tạo tiếng Anh của FLIC, với mean = 3,86, học viên đánh giá chưa cao Chương trình đào tạo của FLIC. Trung tâm cần rà soát lại toàn bộ chương trình đào tạo, kết hợp với nhu cầu của người học, thiết kế thêm nhiều chương trình đào tạo mới như tiếng Anh chuyên ngành báo chí, tiếng Anh trong lĩnh vực du lịch, tiếng Anh chuyên về kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh, tiếng Anh ngành Y... Thời lượng giảng dạy đảm bảo đúng và kịp tiến độ để tránh ảnh hưởng đến dự định của học viên. Cần chọn lọc nội dung trọng tâm, kết hợp với kiến thức thực tế nhằm tạo sự mới mẻ cho bài giảng và sự hứng thú cho học viên. FLIC cần tổ chức tốt đội ngũ tư vấn viên tốt, nên có các bài kiểm tra nhằm đánh giá hiệu quả học tập, từ đó, đưa ra được

những hướng giúp đỡ kịp thời và tạo được động lực học cho người học trong các khóa học tiếp theo.

+ Cơ sở vật chất

Mean của nhóm yếu tố này là 3,17, học viên đánh giá chưa cao về cơ sở vật chất. FLIC cần trang bị thêm phòng tự học để người học có thể tự học, học nhóm. FLIC nên trang bị phòng Lap cùng các trang thiết bị cần thiết hỗ trợ kỹ năng nghe cho học viên. FLIC cần trang bị một thư viện sách báo, tài liệu tham khảo ngoại ngữ để học viên khi cần có thể tham khảo nhằm kích thích khả năng tìm tòi, học hỏi của học viên. Cần tạo một không gian học gần gũi, thân thiện, thoáng mát, sạch đẹp.

+ Công tác giảng dạy

Mean của nhóm yếu tố này là 2,75, học viên đánh giá không cao về công tác giảng dạy. Giáo viên cần phải có những kỹ thuật kiểm tra nhỏ trong quá trình giảng dạy, sau đó, phản hồi kết quả đó cho học viên. Việc chọn giáo viên có trình độ chuyên môn cao và chuẩn bị bài giảng tốt là yếu tố quan trọng tạo ra hình ảnh chuyên nghiệp trong tâm trí người học tiếng Anh tại FLIC. Giáo viên cần chú ý và nắm bắt được tình trạng học tập của từng học viên để có những điều chỉnh bổ sung bài giảng cho phù hợp. Giáo viên cần tạo mối quan hệ gần gũi, thân thiện, thảo luận về bài học nhằm nâng cao chất lượng, cũng như hiệu quả học tập.

+ Tiếp cận

Mean của nhóm yếu tố này là 3,85, học viên đánh giá ở mức trung bình đối với yếu tố Tiếp cận. FLIC phải đào tạo cho đội ngũ tư vấn nắm vững nghiệp vụ, ghi nhận thông tin về nhu cầu học, tư vấn chính xác khóa học. FLIC nên thiết kế bài kiểm tra trình độ đầu vào ngắn gọn, có thời gian làm bài nhanh, nhưng thể hiện được chính xác định trình độ của người học để tránh làm mất thời gian khi người học đến đăng ký học. FLIC cần cải thiện lại môi trường học tập, cần thường xuyên trao đổi với người học bằng cách thực hiện khảo sát cuối khóa học. FLIC cố gắng phát huy tốt việc liên hệ qua điện thoại của văn phòng FLIC qua đường dây nóng.

+ Khía cạnh phi học thuật

Mean của nhóm yếu tố này là 2,95, học viên đánh giá thấp yếu tố Khía cạnh phi học thuật. FLIC

phải huấn luyện nhân viên có phong cách làm việc chuyên nghiệp và uy tín, thái độ chuẩn mực, lịch sự trong giao tiếp. FLIC cần phải tăng cường công việc hỗ trợ học viên hơn nữa bằng cách quan tâm đến việc chuyên cần của người học. FLIC nên áp dụng công nghệ thông tin trong khâu lưu trữ và truy lục hồ sơ để học viên có thể tự thao tác. Hơn nữa, FLIC cần thường xuyên cập nhật các thông tin cần thiết trên trang web để tăng sự hấp dẫn cũng như uy tín cho trung tâm.

4.3. Hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo

Nghiên cứu vẫn còn một số hạn chế: (1) Đối tượng nghiên cứu là học viên đã và đang theo học tiếng Anh tại FLIC với phương pháp lấy mẫu thuận tiện, do đó tính đại diện chưa cao, (2) Còn nhiều yếu tố khác ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo tiếng Anh mà nghiên cứu chưa đề cập đến. Đó cũng chính là gợi ý cho những nghiên cứu tiếp theo ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Abdullah, F. (2006), *The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector*, *International Journal of Consumer Studies*, 30, pp. 569-581.
2. Cheng Yin Cheong, Wai Ming Tam, (1997), *Multi#models of quality in education*, *Quality Assurance in Education*, 5(1), pp.22-31, doi: 10.1108/09684889710156558.
3. Green, D., & Harvey, L. (1993), *Defining quality, Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18, pp. 16 - 23.
4. Hà Nam Khánh Giao và Nguyễn Phạm Hạnh Phúc (2015), *Sự hài lòng sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Du lịch Trường Đại học Tài chính - Marketing giai đoạn 2010 - 2013*, *Tạp chí nghiên cứu Tài chính - Marketing*, 28, tr. 67 - 76.
5. Lại Xuân Thủy và Phạm Thị Minh Lý (2011), *Đánh giá chất lượng đào tạo tại Khoa Kế toán Tài chính, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế*, *Tạp chí KH&CN Đại học Đà Nẵng*, 44, pp. 230-237.
6. Mustafa, S. T., & Chiang, D. (2006), *Dimensions of Quality in Higher Education: How Academic Performance Affects University Students' Teacher Evaluation*, *Journal of American Academy of Business*, 8, pp. 294 - 314.
7. Randheer, K. (2015), *Service Quality Performance Scale in Higher Education: Culture as a New Dimension*, *International Business Research*, 8, pp. 29 - 41.
8. Vrana, V.G., Dimitriadis, S.G. and Karavassilis, G.J. (2015), *Studentsperceptions of service quality at a Greek higher education institute*, *Int. J. Decision Sciences, Risk and Management*, 6, pp.80-100.
9. Vroeijenstijn, A., I. (2002), *Improvement and accountability: Navigating between Scylla and Charybdis*. *Higher Education Policy Series*, London: Jessica Kingsley.

Ngày nhận bài: 02/5/2017

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 12/5/2017

Ngày chấp nhận đăng bài: 22/5/2017

Thông tin tác giả:

1. PGS.TS. HÀ NAM KHÁNH GIAO

Trưởng khoa Đào tạo Sau đại học - Trường Đại học Tài chính - Marketing

Email: khanhgiaohn@yahoo.com

Điện thoại: 0903306363

2. LÊ THỊ PHƯỢNG LIÊN

Chuyên viên Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học, Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh

Email: lienltp@buh.edu.vn

Điện thoại: 0908779819

THE FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF ENGLISH TRAINING AT THE FOREIGN LANGUAGES - INFORMATICS CENTER, BANKING UNIVERSITY OF HO CHI MINH CITY

● ASSOC. PROF. PHD. **HA NAM KHANH GIAO**

Head of Postgraduate Faculty - University of Finance and Marketing

● **LE THI PHUONG LIEN**

Expert of Foreign Languages - Informatics Center

- Banking University of Ho Chi Minh City

ABSTRACT:

The research investigates how the factors affect the quality of English training at Foreign Languages - Informatics Center, Banking University of Ho Chi Minh city (FLIC), by interviewing 429 students. The HEdPERF scale was used with Cronbach's Alpha reliability analysis, exploratory factor analysis (EFA), multiple regression analysis, and SPSS 20.0.

The analysis shows that there are five factors that affect the quality of English language training, organized in descending order: Curriculum, facilities, teaching methods, accessibility and non-academic aspects. Hence, the research team has proposed some management implications for FLIC to improve the quality of English language training.

Keywords: Quality of English training, Foreign Languages - Informatics Center, University of Banking Ho Chi Minh city (FLIC), HEdPERF measuring scale.