

SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO KỸ NĂNG MỀM TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH

● BÙI THỊ LOAN - TRẦN ĐÌNH AN

TÓM TẮT:

Bài nghiên cứu “Sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo kỹ năng mềm (KNM) tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành” nhằm xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo KNM của Nhà trường. Kết quả cho thấy có 5 yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo KNM tại Trường theo trình tự mức độ giảm dần, đó là: 1) Chính sách học phí, 2) Môi trường học tập, 3) Đội ngũ giảng viên, 4) Cơ sở vật chất và 5) Chương trình đào tạo. Kết quả nghiên cứu sẽ giúp nhà trường triển khai các giải pháp hữu hiệu cho sự phát triển hoạt động đào tạo KNM đảm bảo chất lượng và uy tín hơn.

Từ khóa: đào tạo, kỹ năng mềm, sinh viên, sự hài lòng, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

1. Đặt vấn đề

Sự biến đổi của bối cảnh xã hội và những tiến bộ khoa học công nghệ dẫn đến các yêu cầu mới đặt ra cho thế hệ sinh viên (SV) ngày càng nhiều. Ngày nay, đi cùng với tầm quan trọng của kiến thức chuyên môn thì các kỹ năng mềm như kỹ năng quản lý thời gian, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng tìm kiếm công việc,... cũng là những KNM không thể thiếu đối với SV sau khi tốt nghiệp từ các trường đại học - nguồn lực lao động tương lai của đất nước. KNM đóng một vai trò rất quan trọng trong việc tiếp cận với công việc tại các doanh nghiệp, các tổ chức trong xã hội.

Theo số liệu của Viện Nghiên cứu Giáo dục Việt Nam, hiện nay có khoảng 83% SV tốt nghiệp ra trường bị đánh giá là thiếu KNM, khoảng 37% SV không tìm được việc làm phù hợp do kỹ năng chuyên môn yếu. Bên cạnh đó, theo số liệu điều tra của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội,

hàng năm, hơn 13% SV mới ra trường phải được đào tạo lại hoặc bổ sung kỹ năng, gần 40% phải được kèm cặp lại tại nơi làm việc và 41% cần thời gian làm quen với công việc qua một thời gian nhất định mới có thể thích ứng (Khánh Giao và Hồng Mơ, 2017).

Trải qua trên 15 năm hoạt động, Trung tâm Đào tạo kỹ năng của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành (ĐH NTT) đã trang bị KNM cho SV khi còn đang ngồi trên ghế nhà trường, nhằm giúp SV phát huy hiệu quả các kiến thức chuyên môn và phát triển tiềm năng cá nhân; thay đổi nhận thức, thái độ theo hướng tích cực và mang tính chất xây dựng nhằm thích ứng nhanh hơn với tình hình thực tế. Thời gian qua, Trung tâm đã đào tạo được các KNM trên 10.000 SV mỗi năm và đạt được những thành công nhất định. Tuy nhiên, trong 3 năm trở lại đây, Trung tâm đã nhận được sự phản ánh tiêu cực về các hoạt động đào tạo KNM có xu hướng gia

tăng về các vấn đề liên quan đến môi trường học tập, cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên,... Theo dữ liệu hàng năm tổng hợp các khảo sát sau mỗi khóa đào tạo của Trung tâm Đào tạo kỹ năng Trường ĐH NTT, cụ thể như năm học 2020-2021 có 98 ý kiến phản ánh, năm học 2021-2022 có 154 ý kiến, và năm học 2022-2023 lên đến 239 ý kiến. Điều này, có nguy cơ ảnh hưởng lớn đến uy tín, cũng như hoạt động đào tạo KNM của Trung tâm.

Đề tài “Sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo kỹ năng mềm tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành” được nghiên cứu nhằm xác định thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo KNM tại Trường ĐH NTT, để nhà trường có các giải pháp nhằm gia tăng sự hài lòng của SV cũng như uy tín và thương hiệu, giúp hoạt động đào tạo của Trung tâm thiết thực và hiệu quả hơn nữa.

2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu về sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo KNM tại trường ĐH NTT, nhóm tác giả đã tiếp cận kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua phỏng vấn sâu 10 chuyên gia, bao gồm: 05 chuyên gia thuộc Trường ĐH NTT (01 giám đốc trung tâm đào tạo kỹ năng, 01 nhân viên hỗ trợ hành chính trung tâm, 03 giảng viên giảng dạy các KNM cho Trung tâm) và 05 SV từng tham dự một trong những khóa học KNM của Trung tâm đào tạo KNM này. Phần nghiên cứu định tính này nhằm xác định các yếu tố và nội dung để xây dựng bản câu hỏi khảo sát phục vụ cho nghiên cứu định lượng về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo KNM tại Trường ĐH NTT.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua sự khảo sát các SV đã học ít nhất một nhóm (mô đun) kỹ năng tại Trung tâm đào tạo KNM tại Trường ĐH NTT. Trong đó, (i) Nhóm kỹ năng làm chủ công việc (kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng quản lý thời gian, và kỹ năng tìm kiếm công việc); (ii) Nhóm kỹ năng văn phòng (kỹ năng bàn phím 45 từ/phút, kỹ năng soạn thảo văn bản). Dữ liệu nghiên cứu đã được triển khai bằng phiếu khảo sát trên nền tảng Googledocs gửi đến 580

SV các khóa học từ năm 2020 đến năm 2022 đã tham gia ít nhất một nhóm KNM. Số phiếu trả lời khảo sát thu về được 540 phiếu. Trong đó có 23 phiếu không hợp lệ (19 phiếu không trả lời đầy đủ các câu hỏi, 4 phiếu chỉ chọn duy nhất mức “1” cho toàn bộ các phần trả lời). Số phiếu hợp lệ được đưa vào phân tích trên phần mềm Microsoft Excel là 517 phiếu, đạt 95,74% (517 phiếu hợp lệ/540 phiếu thu về). Bản câu hỏi khảo sát phục vụ cho nghiên cứu với nội dung được thiết kế dưới hình thức câu hỏi đóng, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ (1: Hoàn toàn không đồng ý, 2: Không đồng ý, 3: Trung lập, 4: Đồng ý, 5: Hoàn toàn đồng ý). Dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel, sử dụng phương pháp thống kê mô tả thông qua các bảng biểu, đồ thị và biện luận các kết quả nghiên cứu.

3. Khung phân tích

Nghiên cứu dựa trên các khái niệm, lý thuyết và các nghiên cứu liên quan đến các yếu tố sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo KNM tại Trường ĐH NTT. Các lý thuyết liên quan được lược khảo, như: Mô hình kỳ vọng - cảm nhận của Oliver (1980); Mô hình SERVQUAL của Parasuraman et. al. (1985); Mô hình Hedperf của Abdullah (2006); Mô hình Grönroos (1984); Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT và Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT. Bên cạnh đó, nhóm tác giả cũng đã lược khảo các mô hình nghiên cứu liên quan, như: Ibrahim et. al. (2014); Bashir et. al. (2019); Smith, Brown & Johnson (2020); Thùy Trang và Như Ý (2020); Sỹ Nguyên và các cộng sự (2020); Trần Ái Cẩm (2022); Quang Anh và cộng sự (2023); và khảo sát về sự hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ tại Trường ĐH NTT của tác giả (2024).

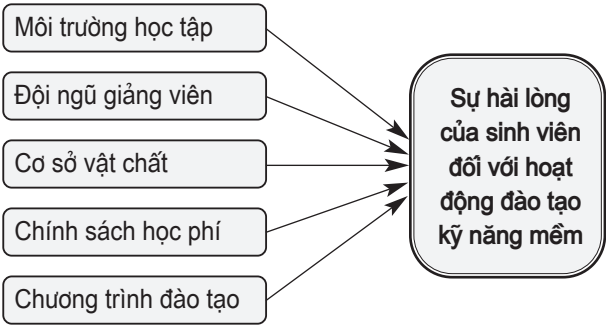
Trên cơ sở các mô hình lý thuyết, các nghiên cứu liên quan cũng như thực trạng về sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo KNM tại Trường ĐH NTT, nhóm tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình 1.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo kỹ năng mềm tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành thông qua dữ liệu thứ cấp

Thông qua các kênh thông tin liên hệ với Trung tâm Đào tạo kỹ năng của Trường ĐH NTT như

Hình 1: Khung phân tích



Nguồn: Tác giả nghiên cứu, 2024

Fanpage Trung tâm đào tạo, email, website,... có 491 ý kiến phản nản của SV về hoạt động đào tạo KNM tại Trung tâm đào tạo trong giai đoạn 2019-2023. Cụ thể:

- Về môi trường học tập: 1) Một số phòng học buổi tối quá nóng; hoặc có phòng học quá lạnh nhưng không có hệ thống thông gió tốt, gây khó chịu trong quá trình học tập có tỷ lệ phản nản 8,55%; 2) Khu vực nhà vệ sinh bị mùi, không đảm bảo vệ sinh, thiếu giấy vệ sinh với 7,94%.

- Về cơ sở vật chất: 1) Hệ thống máy chiếu không hoạt động, chất lượng hình ảnh kém, màn hình chiếu bị mờ không rõ với 17,11%; 2) Hệ thống wifi, internet cực kỳ yếu với 12,83%; 3) Một số phòng có các bàn ghế bị hỏng, nhưng không thay đổi với 8,35%; 4) Tường, trần nhà của phòng học bị nứt, sơn bong tróc, tạo cảm giác không an toàn và thiếu thẩm mỹ với 7,54%.

- Về chương trình đào tạo: 1) Sinh viên muốn học các phương pháp và công cụ cụ thể (ứng dụng quản lý thời gian, lịch điện tử,...) nhưng chương trình

chỉ dừng lại ở lý thuyết chung gây nhàm chán,... với 6,29%; 2) Các tình huống mẫu trong khóa học quá chung chung và không áp dụng được vào các tình huống thực tế mà sinh viên gặp phải với 4,48%; 3) Sinh viên mong muốn có thêm các mẹo, kỹ năng viết sơ yếu lý lịch, thư xin việc và kỹ năng phỏng vấn nhưng cảm thấy khóa học ngắn hạn không cung cấp đủ thông tin với 9,37%; 4) Cần bổ sung thêm các lớp kỹ năng mềm đáp ứng cho sinh viên trẻ thế kỷ 21 như các bộ kỹ năng thực tế, bộ kỹ năng xử lý (ứng biến, am hiểu truyền thông, chủ động, quản lý tài chính,...) với 13,65%.

- Về đội ngũ giảng viên: có tỷ lệ phản nản 3,26% với nội dung “Giảng viên vào lớp dạy trên lý thuyết nhiều, vận dụng vào kiến thức thực tế không nhiều, không đưa ví dụ thực tế và tình huống áp dụng, khiến sinh viên khó hiểu và không hứng thú”.

Kết quả trên cho thấy một số yếu tố và nội dung có số lượng than phiền cao cần được ưu tiên xem xét, như: hệ thống máy chiếu, hệ thống internet cần được cải thiện nhiều hơn; hay việc bổ sung các lớp KNM đáp ứng nhu cầu của thế kỷ 21 và các kỹ năng, mẹo khi viết sơ yếu lý lịch, thư xin việc và phỏng vấn.

4.2. Sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo kỹ năng mềm tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành thông qua dữ liệu sơ cấp

Kết quả khảo sát SV về hoạt động đào tạo kỹ năng mềm của Trung tâm Đào tạo kỹ năng tại Trường ĐH NTT, sự hài lòng của SV được đánh giá cho các yếu tố: Môi trường học tập; Đội ngũ giảng viên; Cơ sở vật chất; Chính sách học phí; và Chương trình đào tạo được thống kê theo Bảng 1.

Bảng 1. Kết quả khảo sát

Yếu tố	Nội dung	Điểm
Môi trường học tập (3,83)	Trường có đầy đủ phòng học, giảng đường, hội trường đáp ứng nhu cầu học tập các lớp KNM	3,94
	Không gian lớp học thoáng mát, sạch sẽ, ngăn nắp	3,68
	Số lượng SV trong lớp phù hợp, đảm bảo sự tương tác hiệu quả.	3,78
	SV được sắp xếp thời gian học phù hợp với lịch chính khóa không gây mệt mỏi quá tải	3,85
	Môi trường học tập cần khuyến khích sự thoải mái, thân thiện, cảm thấy an toàn và cởi mở khi làm làm việc với SV từ nhân viên hỗ trợ hành chính của Trung tâm	3,92

Yếu tố	Nội dung	Điểm
Đội ngũ giảng viên (3,80)	Giảng viên có trình độ chuyên môn cao, kiến thức sâu rộng về lĩnh vực giảng dạy	3,68
	Phương pháp giảng dạy của giảng viên sinh động, dễ hiểu, kích thích sự tương tác của SV	3,74
	Giảng viên nhiệt tình, thân thiện, sẵn sàng hỗ trợ, giải đáp thắc mắc cho SV	3,86
	Giảng viên sử dụng hiệu quả các công cụ, phương tiện hỗ trợ giảng dạy	3,85
	Giảng viên đưa ra các bài tập, tình huống thực tế giúp sinh viên vận dụng kiến thức đã học	3,92
	Giảng viên công bằng trong đánh giá kết quả học tập sau mỗi khóa học và trả kết quả về cho trung tâm thông báo đến người học	3,74
Cơ sở vật chất (3,79)	Diện tích các phòng học đáp ứng nhu cầu học tập của SV	3,67
	Thư viện trường có các nguồn tài liệu, sách, báo, tạp chí về chuyên về KNM để người học, học tập và rèn luyện bổ trợ thêm	3,70
	Các trang thiết bị trong lớp học được trang bị đầy đủ các thiết bị hỗ trợ giảng dạy như bàn ghế, máy chiếu, micro, bảng viết, hệ thống âm thanh có chất lượng tốt, hoạt động ổn định	3,86
	Khu giữ xe vào buổi tối cho SV tham gia học các lớp KNM được bảo vệ an toàn, thoáng mát, sạch sẽ	3,93
Chính sách học phí (3,95)	Mức học phí của các khóa học KNM hợp lý, phù hợp với chất lượng đào tạo và khả năng chi trả của SV	4,08
	Nhà trường nên có chính sách hỗ trợ tài chính về các khóa học KNM, hỗ trợ học bổng cho SV có hoàn cảnh khó khăn hoặc đạt thành tích học tập tốt	4,05
	Thông tin về học phí, lệ phí được công bố công khai, rõ ràng, minh bạch trên các fanpage của Trung tâm đào tạo kỹ năng	3,73
	Nhà trường cần có chính sách hoàn trả học phí hợp lý trong trường hợp SV không thể tiếp tục học tập vì lý do khách quan	3,99
	Nhân viên hành chính thân thiện, nhiệt tình hỗ trợ tư vấn và hỗ trợ SV khi thực hiện thanh toán các lớp kỹ năng mềm	3,89
Chương trình đào tạo (3,63)	Nội dung chương trình đào tạo KNM bám sát thực tiễn, gắn liền với nhu cầu của nhà tuyển dụng và thị trường lao động	3,97
	Chương trình đào tạo có sự phối hợp hài hòa giữa lý thuyết và thực hành, giúp SV vận dụng hiệu quả kiến thức đã học	3,53
	Nội dung đào tạo phong phú, đa dạng, bao quát các kỹ năng cần thiết như: Mô đun kỹ năng làm chủ công việc và mô đun hành chính văn phòng	3,65
	Nội dung đào tạo các lớp KNM được cập nhật thường xuyên, kỹ năng mới đáp ứng sự thay đổi của môi trường làm việc ngoài doanh nghiệp tạo điều kiện giúp SV tiếp cận kiến thức mới trước khi tốt nghiệp.	3,47
	SV được tham gia các buổi workshop liên quan đến các KNM, kỹ năng viết sơ yếu lý lịch xin việc,...	3,55

Nguồn: Tác giả nghiên cứu, 2024

Bảng 2 cho thấy sự hài lòng của SV theo các nội dung có mức điểm trung bình từ 3,47 đến 4,08. Nhìn chung, mức độ hài lòng đạt ở mức chưa cao. Bên cạnh đó, mức độ hài lòng của các yếu tố đến hoạt động đào tạo KNM của Trung tâm theo thứ tự từ cao đến thấp (Bảng 2). Mức độ hài lòng về Chính sách học phí được đánh giá cao nhất (3,95) và về Chương trình đào tạo được đánh giá thấp nhất (3,63). Các yếu tố còn lại có mức độ hài lòng ở mức giữa (mức điểm 3,79-3,83).

5. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã cho thấy các yếu tố tác động đến sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo KNM, gồm 5 yếu tố được sắp xếp theo mức độ hài lòng giảm dần: Chính sách học phí (1), Môi trường học tập (2), Đội ngũ giảng viên (3), Cơ sở vật chất (4) và Chương trình đào tạo (5).

Số trường hợp phàn nàn của SV tham gia các khóa học KNM của Trung tâm gia tăng qua các năm học trong giai đoạn 2020-2023 cho thấy uy tín Trung tâm có xu hướng giảm sút. Hầu hết, các nội dung phàn nàn đề cập đến sự không hài lòng về hoạt động cung cấp dịch vụ đào tạo của Trung tâm,

Bảng 2. Mức độ hài lòng của hoạt động đào tạo kỹ năng mềm

Các yếu tố	Điểm trung bình	Thứ tự sự hài lòng
Chính sách học phí	3,95	1
Môi trường học tập	3,83	2
Đội ngũ giảng viên	3,80	3
Cơ sở vật chất	3,79	4
Chương trình đào tạo	3,63	5

Nguồn: Tác giả nghiên cứu, 2024

điều này có thể ảnh hưởng đến thương hiệu của Trung tâm nói riêng và nhà trường nói chung. Kết quả nghiên cứu cũng đã xác định được các yếu tố và mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo KNM của Trung tâm, giúp Trung tâm nhìn nhận được thực trạng các vấn đề của hoạt động đào tạo KNM nhằm triển khai thực hiện các giải pháp hữu hiệu trong việc khắc phục các điểm tồn tại, cải tiến hoạt động đào tạo, nâng cao chất lượng, và uy tín hơn nữa trong tương lai ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Hà Nam Khánh Giao và Nguyễn Thị Hồng Mơ (2017). Yêu cầu kỹ năng mềm của lao động trong thời kỳ hội nhập. Truy cập tại https://www.researchgate.net/publication/351415729_Yeu_cau_ky_nang_mem_cua_lao_dong_trong_thoi_ky_hoi_nhap

2. Nguyễn Thọ Quang Anh và cộng sự. (2023). Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo kỹ năng mềm tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam. Tạp chí Khoa học Nông nghiệp Việt Nam, 21(10), 1347-1357.

3. Trần Ái Cẩm. (2022). Nâng cao chất lượng đào tạo kỹ năng mềm đối với sinh viên các ngành du lịch tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành. TNU Journal of Science and Technology, 27(17), 182-191.

4. Trần Sỹ Nguyên, Phạm Thị Dung và Đỗ Thị Hương. (2020). Chất lượng chương trình đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên: Thực trạng tại Khoa Du lịch, Trường Đại học Đại Nam. Tạp chí Kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương, 568, 30-32.

5. Trần Thị Thuỳ Trang và Trần Thị Như Ý (2020). Các yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo kỹ năng mềm tại Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An. Tạp chí Công Thương, 4, 76-83.

6. 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(6), 569-581.

7. Bashir, A. M., Bayat, A., Olutuase, S. O., & Abdul Latiff, Z. A. (2019). Factors affecting consumers' intention towards purchasing halal food in South Africa: a structural equation modelling. Journal of Food Products Marketing, 25(1), 26-48.

8. Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing, 18(4), 36-44.

9. Mohd Zuhdi Ibrahim et al. (2014). Determining Factors of Students' Satisfaction with Malaysian Skills Training Institutes. *International Education Studies*, 7(6), 9-14.
10. Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
11. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
12. Smith, L., Brown, P., & Johnson, R. (2020). Environmental Factors Influencing Student Satisfaction in Soft Skills Training Programs. *Higher Education Research*, 12(4), 45-59.

Ngày nhận bài: 11/6/2024

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 28/6/2024

Ngày chấp nhận đăng bài: 13/7/2024

Thông tin tác giả:

1. BUI THI LOAN

Học viên Cao học, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

2. TS. TRẦN ĐÌNH AN

Giảng viên, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

THE SATISFACTION OF STUDENTS WITH SOFT SKILLS TRAINING ACTIVITIES AT NGUYEN TAT THANH UNIVERSITY

● Master's student **BUI THI LOAN**¹

● Ph.D **TRAN DINH AN**²

¹Nguyen Tat Thanh University

²Lecturer, Nguyen Tat Thanh University

ABSTRACT:

This study explored the factors affecting the satisfaction of students with soft skills training activities at Nguyen Tat Thanh University. The study's results showed that there are 5 factors affecting student satisfaction. These factors, listed in the descending order of influence, are tuition policy, learning environment, teachers and instructors, facilities, and training program. The study is expected to help Nguyen Tat Thanh University implement effective solutions to improve its skills training activities and reputation.

Keywords: training, soft skills, students, satisfaction, Nguyen Tat Thanh University.