

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC CHUYÊN NGÀNH NGÔN NGỮ Ở CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TẠI ĐỒNG NAI

Nguyễn Thị Ngọc Diệp

Trường Đại học Lạc Hồng
Email: ngocdiiep@lhu.edu.vn

Article History

Received: 15/12/2020

Accepted: 08/01/2021

Published: 20/01/2021

Keywords

influencing factors, training quality, language majors, university.

ABSTRACT

Practical needs show that, at present, it is necessary to improve the quality of English language training at universities in Dong Nai to provide human resources for industrial zones in the area. The article identifies and quantifies the factors affecting the quality of training in language disciplines; since then, making recommendations to improve the quality of university specialized in English language at universities in Dong Nai. The results show that teachers need to regularly update the training program, adjust the content towards increasing language practice; periodically review and upgrade facilities, regularly have language seminars to improve the level and behavior.

1. Mở đầu

Theo Bộ GD-ĐT (2020), nhiệm vụ trọng tâm của ngành là tiếp tục thực hiện hiệu quả mục tiêu của Đề án dạy và học ngoại ngữ trong hệ thống giáo dục quốc dân giai đoạn 2017-2025. Đây là định hướng chung của ngành giáo dục, cũng như nắm bắt nhu cầu thực tế về xu hướng hội nhập, đầu tư và giao thương quốc tế.

Đồng Nai là cửa ngõ vào TP. Hồ Chí Minh và là hành lang vận chuyển hàng hóa Bắc - Nam. Đồng Nai có vị trí địa lý cơ sở hạ tầng rất thuận lợi cho giao lưu, hội nhập, thu hút đầu tư của các công ty nước ngoài tại các khu công nghiệp. Theo Ban Quản lý các khu công nghiệp Đồng Nai (2019), hiện tại tỉnh có hơn 32 khu công nghiệp đang hoạt động với tỉ lệ lấp đầy trên 90%. Do đó, nhu cầu nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn cũng như thông thạo về ngôn ngữ của các công ty nước ngoài đang và sẽ đầu tư tại các khu công nghiệp đóng trên địa bàn tỉnh Đồng Nai rất lớn. Hiện nay, ở Đồng Nai có 4 trường đại học: Đồng Nai, Lạc Hồng, Công nghệ Đồng Nai, Công nghệ Miền Đông. 4 trường đều có chuyên ngành đào tạo về ngôn ngữ nhằm đáp ứng nhiệm vụ đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao này. Có thể thấy, chất lượng đào tạo của các trường trực tiếp quyết định số lượng, chất lượng nguồn nhân lực để đáp ứng nhu cầu thực tiễn tại Đồng Nai trong hiện tại và thời gian tới.

Nhằm nâng cao chất lượng hoạt động giảng dạy chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học dưới góc nhìn là sự hài lòng của sinh viên (SV), bài báo được thực hiện với mục đích xác định và định lượng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học ở Đồng Nai, từ đó đưa ra các khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng hoạt động này.

2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1.1. Chất lượng đào tạo

Theo Parri (2006), chất lượng đào tạo đại học bao gồm: (1) Chất lượng là sự vượt trội, xuất sắc; (2) Chất lượng là phù hợp với mục tiêu, không có lỗi; (4) Chất lượng là sự chuyển đổi, định hình lại; (5) Chất lượng là ngưỡng tiêu chuẩn; (6) Chất lượng là sự nâng cao hay cải tiến; (7) Chất lượng là giá trị đồng tiền.

Quan điểm của Glen Jones (dẫn theo Lê Đức Ngọc, 2004) về chất lượng dịch vụ như sau: (1) Theo quan niệm truyền thống của nhiều trường, chất lượng dịch vụ đào tạo chủ yếu được đánh giá qua năng lực của đội ngũ cán bộ giảng dạy trong trường, có nghĩa là trường nào có đội ngũ giáo sư, tiến sĩ nhiều, có uy tín khoa học thì được xem là trường có chất lượng đào tạo tốt. Tuy nhiên, điểm yếu của cách tiếp cận này là khó có thể đánh giá một cách khách quan năng lực của đội ngũ giảng dạy khi mà xu hướng chuyên ngành hóa càng sâu và phương pháp luận càng đa dạng; (2) Quan niệm đánh giá bằng “giá trị gia tăng” cho rằng, một trường đào tạo có tác động tích cực đến SV khi nó tạo ra được sự khác biệt trong sự phát triển trí tuệ và cá nhân của người SV; (3) Quan niệm khác cho rằng chất lượng dịch vụ đào tạo là sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Quan niệm này giống với quan niệm về chất lượng chung của tổ chức ISO, đảm bảo được tính thích ứng của công tác đào tạo với mục đích đào tạo phải gắn với nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, phải xác định rõ ai là “khách hàng” của một chương trình đào tạo (CTĐT): là SV

(người trực tiếp sử dụng dịch vụ đào tạo), là Chính phủ, doanh nghiệp (người chi trả cho dịch vụ này), hay là cha mẹ của SV,...

Tại Việt Nam, theo Bộ GD-ĐT (2007), chất lượng đào tạo trường đại học là sự đáp ứng mục tiêu do trường đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu đào tạo đại học của Luật Giáo dục, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển KT-XH của địa phương và cả nước.

Như vậy, có thể nói, chất lượng đào tạo có thể được xác định bằng sự thỏa thuận giữa các bên liên quan về những yêu cầu mong muốn đào tạo, phải thể hiện trong những mục đích và mục tiêu đào tạo và phải cố gắng hoàn thành càng nhiều mong muốn càng tốt.

Sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt đầu từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm hay dịch vụ với những kì vọng của người đó. Kì vọng ở đây được bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm trước đó và thông tin bên ngoài như quảng cáo, thông tin truyền miệng,... (Kotler, 2003). Mức độ hài lòng phụ thuộc vào sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kì vọng: nếu kết quả thực tế thấp hơn kì vọng thì khách hàng không hài lòng; nếu kết quả thực tế tương xứng với kì vọng thì khách hàng hài lòng; nếu kết quả thực tế cao hơn kì vọng thì khách hàng rất hài lòng. Theo Oliver và cộng sự (1997), sự hài lòng là sự phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn trong việc tiêu dùng sản phẩm hoặc dịch vụ, bao gồm cả mức độ trên và dưới mức mong đợi. Zeithaml và Bitner (2000) đã cho thấy, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm phân biệt; sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ, trong khi chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ.

2.1.2. Đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo

Có thể nói, đa phần các nghiên cứu đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo theo ba khía cạnh: (1) Khía cạnh học thuật: thể hiện qua chất lượng đội ngũ giảng viên, chất lượng CTĐT, danh tiếng trường đại học; (2) Khía cạnh phi học thuật: liên quan đến hỗ trợ tài chính và học phí, tư vấn và dịch vụ hỗ trợ, dịch vụ việc làm, thủ tục khiếu nại; (3) Khía cạnh cơ sở vật chất: liên quan đến cơ sở vật chất trường đại học, thư viện và thiết bị máy tính, tổ chức SV và phương tiện giải trí (Gamage và cộng sự, 2008).

2.1.3. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

Nghiên cứu này tiếp cận theo mô hình đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo của Chen và cộng sự (2007), Gamage và cộng sự (2008) và thang đo của Parasuraman và cộng sự (1993) để đo lường chất lượng dịch vụ theo thang đo SERVQUAL. Mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau:

Chất lượng dịch vụ đào tạo đại học chuyên ngành ngôn ngữ = f (cơ sở vật chất; đội ngũ giáo viên; thái độ; nội dung CTĐT; tin cậy (các thủ tục, khiếu nại trong quá trình học); hệ thống tương tác) cùng với các giả thuyết nghiên cứu sau: + Giả thuyết H1: Đội ngũ giáo viên (thể hiện qua đội ngũ giảng viên, quá trình giảng dạy trong và sau khi kết thúc môn) có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng đào tạo đại học chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai thông qua sự hài lòng của SV; + Giả thuyết H2: Yếu tố nội dung CTĐT (thể hiện qua CTĐT và các kĩ năng trong CTĐT) có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng đào tạo đại học chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai thông qua sự hài lòng của SV; + Giả thuyết H3: Yếu tố cơ sở vật chất (thể hiện qua cơ sở vật chất của trường, phòng lab, các phòng học và thi chuyên dụng cho ngành ngôn ngữ) có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng đào tạo đại học chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai thông qua sự hài lòng của SV; + Giả thuyết H4: Yếu tố thái độ (thể hiện qua đội ngũ nhân viên, giáo viên chủ nhiệm/cố vấn học tập) có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng đào tạo đại học chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai thông qua sự hài lòng của SV; + Giả thuyết H5: Yếu tố về tin cậy (thể hiện qua chế độ khen thưởng cũng như giải quyết các vấn đề thắc mắc, khiếu nại) có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng đào tạo đại học chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai thông qua sự hài lòng của SV; + Giả thuyết H6: Yếu tố hệ thống tương tác (thể hiện qua tương tác giữa nhà trường và doanh nghiệp qua việc tổ chức cho SV những chuyến đi thực tế tại doanh nghiệp, mời diễn giả từ doanh nghiệp về nói chuyện, trao đổi, chia sẻ tình hình thực tế tại doanh nghiệp tại các trường) có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng đào tạo đại học chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai thông qua sự hài lòng của SV.

2.2. Kết quả nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo đại học chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai

2.2.1. Mẫu nghiên cứu

Đối tượng khảo sát của nghiên cứu là SV đã và đang theo học các ngành ngôn ngữ tại 4 trường đại học: Đồng Nai, Lạc Hồng, Công nghệ Đồng Nai, Công nghệ Miền Đông với phương pháp chọn mẫu thuận tiện và xử lí số

liệu bằng phần mềm SPSS 20. Nghiên cứu được tiến hành bằng cách liên lạc với bộ phận quản lý SV và hỗ trợ việc làm của 4 trường để tiến hành lấy thông tin liên lạc (email) và gửi 800 bảng khảo sát trong khoảng thời gian từ tháng 6-9/2020 thông qua công cụ Google Docs, kết quả thu về 654 phiếu, đạt tỉ lệ 81,75%. Trong đó, có 454 đối tượng tuổi từ 18-22; 145 đối tượng tuổi từ 23-30, 55 đối tượng 31 tuổi trở lên; 484 đối tượng đang học và 170 đối tượng đã tốt nghiệp.

2.2.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo - Kết quả Cronbach's Alpha

Bảng 1. Kết quả Cronbach's Alpha các thang đo

TT	Thang đo	Kí hiệu	Số biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha
Biến độc lập					
1	Nội dung CTĐT	(CTĐT)	5	.457	.708
2	Đội ngũ giáo viên giảng dạy	(GV)	5	.690	.793
3	Cơ sở vật chất	(CSVCh)	4	.621	.811
4	Thái độ	(TD)	5	.730	.782
5	Tin cậy	(TC)	5	.604	.820
6	Hệ thống tương tác	(TT)	5	.647	.823
Biến phụ thuộc					
1	Chất lượng đào tạo thông qua sự hài lòng của SV	(SHL)	5	.759	.872

Kết quả đánh giá độ tin cậy của 34 thang đo tại *bảng 1* cho thấy, các thang đo đều có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item - Total Correlation) đều lớn hơn 0,3, và đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0,6 (Hair và cộng sự, 2010). Do đó, các thang đo này được dùng để đo lường tác động của các yếu tố đến chất lượng đào tạo đại học chuyên ngành ngôn ngữ thông qua sự hài lòng của SV đối với tại các trường đại học ở Đồng Nai.

2.2.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA và kiểm định tương quan

Sau khi kiểm định độ tin cậy các thang đo của 6 biến độc lập thể hiện qua 29 thang đo đạt yêu cầu, và được đưa vào phân tích yếu tố khám phá EFA bằng phương pháp Principal Component Analysis với phép quay Varimax, và điểm dừng khi rút trích các nhân tố có Eigenvalues phải lớn hơn 1 (Hair và cộng sự, 2010). Kết quả phân tích EFA cho thấy 6 yếu tố này đều có hệ số Factor Loading > 0,5 và gom thành 1 cột, do đó các thang đo thuộc 6 yếu tố này đều được sử dụng trong các bước phân tích tiếp theo.

Kết quả phân tích nhân tố của 6 biến độc lập cho hệ số KMO = 0,718 và hệ số Barlett có mức ý nghĩa Sig. = 0,000 < 0,05 cho thấy giữa các biến có mối quan hệ với nhau và phương pháp phân tích sử dụng là phù hợp. Tổng phương sai trích được 0,681 nghĩa là 29 thang đo của 6 biến độc lập đưa vào mô hình giải thích được 68,1% biến thiên của các biến quan sát và hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,5 nên đều đạt yêu cầu.

Bảng 2 thể hiện kết quả phân tích yếu tố EFA của biến phụ thuộc (SHL - gồm 5 thang đo) cho kết quả Eigenvalue = 2,434 > 1 đã đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi yếu tố thì yếu tố rút ra có ý nghĩa tóm tắt thông tin tốt nhất, và tổng phương sai trích là 61,171% > 50%, kết quả này chứng tỏ, biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi 1 yếu tố. Kết quả kiểm định biến phụ thuộc (SHL) có hệ số Sig. = 0,000 < 0,05 và hệ số KMO = 0,742 cho thấy mô hình phân tích yếu tố là phù hợp.

Bảng 2. Kết quả EFA cho biến phụ thuộc

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.434	62.071	62.071	2.434	62.171	62.071
2	.681	12.792	74.864			
3	.657	12.957	87.648			
4	.320	7.904	94.817			
5	.268	5.852	100.000			

2.2.4. Kết quả hồi quy

Kết quả hồi quy tại *bảng 3* cho thấy có 6 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo đại học chuyên ngành ngôn ngữ, ở các trường đại học tại Đồng Nai xếp theo thứ tự tác động giảm dần như sau: Cơ sở vật chất (CSVC), Đội ngũ giáo viên giảng dạy (GV), Thái độ (TD), Tin cậy (TC), Nội dung CTĐT (CTĐT) và Hệ thống tương tác (TT).

Bảng 3. Kết quả hồi quy

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.958	.313		6.262	.000		
	TD	.234	.073	.268	3.214	.002	.406	2.462
	TC	.158	.049	.223	3.246	.001	.596	1.677
	CSVC	.429	.083	.449	5.177	.000	.375	2.665
	CTĐT	.184	.059	.190	3.088	.002	.744	1.344
	TT	.115	.065	.121	1.757	.041	.598	1.671
	GV	.351	.120	.301	2.917	.004	.265	3.773

2.2.5. Kiểm định sự khác biệt

Kết quả kiểm định sự khác biệt về giá trị trung bình của hai tổng thể với trường hợp mẫu độc lập (Independent-samples T-test) được sử dụng cho thấy: không có sự khác biệt về chất lượng đào tạo thông qua sự hài lòng của SV (SHL) giữa giới tính, độ tuổi, tình trạng học và nơi đào tạo.

2.2.6. Một số đánh giá và khuyến nghị

- *Về yếu tố cơ sở vật chất:* yếu tố này có tác động mạnh nhất đến chất lượng đào tạo đại học chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai được xem xét dưới góc độ hài lòng của SV với $\beta = 0.449$. Do đó, các trường cần rà soát lại và nâng cấp các phòng dạy nói và nghe chuyên dụng (lab), thư viện chuyên ngành. Bên cạnh đó, cần lưu ý đến việc bố trí không gian lớp học cũng như các trang trí phù hợp cho từng nhóm môn học nói, đọc và viết thuộc chuyên ngành ngôn ngữ. Ngoài ra, các khoa ngôn ngữ nên bố trí phòng học cho SV với cách trang trí theo xu hướng kết hợp các tranh ảnh thuộc các chuyên ngành ngôn ngữ như Anh, Pháp, Nhật, Trung, Hàn,... để việc học được sinh động hơn cũng như thể hiện văn hóa các nước ở các tranh, ảnh này.

- *Về yếu tố đội ngũ giảng viên:* có tác động mạnh thứ hai đến chất lượng đào tạo chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai được xem xét dưới góc độ hài lòng của SV với $\beta = 0.301$. Có thể nói, hầu hết các trường hiện nay đều phải tuân theo các quy định của Bộ GD-ĐT về tiêu chuẩn giáo viên đối với các giảng viên thuộc khối ngành ngôn ngữ. Tuy nhiên, ngoài việc giảng viên có kiến thức, kỹ năng chuyên môn và thực tế thì vấn đề khích lệ tinh thần học tập của SV cũng là điều các trường có đào tạo ngành ngôn ngữ nên lưu tâm. Do đó, các trường cần phối hợp với khoa chuyên môn nên có các buổi họp trao đổi với các tổ bộ môn nhằm nâng cao trách nhiệm của từng giảng viên đứng lớp hơn, tăng cường sự khích lệ tinh thần học tập cho SV bằng hình thức cộng điểm trên lớp cũng như bằng những lời khen ngợi.

- *Về yếu tố thái độ:* có tác động mạnh thứ ba đến chất lượng đào tạo chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai được xem xét dưới góc độ hài lòng của SV với $\beta = 0.268$. Có thể nói, vấn đề quan tâm nhất đối với mỗi SV là các vướng mắc về điểm số trong tiến trình học. Cho nên, việc cán bộ, giảng viên ở các khoa ngôn ngữ luôn tỏ thái độ sẵn sàng hỗ trợ SV khi có các thắc mắc về môn học và điểm số là vấn đề quan trọng. Bên cạnh đó, các khoa rà soát cũng như có các buổi họp với giáo viên chủ nhiệm, cố vấn học tập của các lớp nhằm nắm rõ hơn tình hình lớp cũng như tình trạng học của các bạn SV. Theo dõi tình hình học tập từng môn học, tình trạng học qua các học kì của SV thì giáo viên, cố vấn học tập sẽ nhận thấy có sự thay đổi của từng SV, có các khen ngợi kịp thời cũng như trao đổi những vướng mắc mà các em gặp phải để báo cáo Khoa và trường giải quyết kịp thời. Cần sự phối hợp nhịp nhàng, tạo các cầu nối liên kết (Zalo, web nội bộ của các khoa trong trường) để giải quyết công việc một cách nhanh chóng.

- *Về yếu tố tin cậy:* có tác động mạnh thứ tư đến chất lượng đào tạo chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai xem xét dưới góc độ hài lòng của SV với $\beta = 0.223$. Có thể nói, hiện tại với xu hướng chung của các trường đại học là tiến tới các chuẩn mực về chất lượng chung của Bộ GD-ĐT nên các cam kết về chuẩn đầu ra cũng

như các vấn đề liên quan về chế độ khen thưởng, giải quyết khiếu nại, giải quyết các vấn đề của SV một cách triệt để là điều mà quản lí các trường và các khoa ngôn ngữ luôn phải phải chú trọng.

- Về yếu tố nội dung CTĐT: có ảnh hưởng mạnh thứ năm đến chất lượng đào tạo chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai được xem xét dưới góc độ hài lòng của SV với $\beta = 0.190$. Việc xây dựng CTĐT tại các khoa ngôn ngữ của các trường ngoài việc tuân thủ các nội dung theo chương trình khung của Bộ GD-ĐT cũng phải được thường xuyên rà soát, nhằm hoàn thiện, nâng cấp và cập nhật các chương trình học mới, cập nhật các phương pháp thi mới đối với các ngành có đào tạo về ngôn ngữ của các trường trên thế giới.

- Về yếu tố hệ thống tương tác: có ít ảnh hưởng nhất đến chất lượng đào tạo chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai được xem xét dưới góc độ hài lòng của SV với $\beta = 0.121$. Nhìn chung, các trường đều có các chương trình đi thực tế tại doanh nghiệp, giới thiệu đơn vị thực tập cho SV. Trường và khoa thường mời diễn giả từ doanh nghiệp trao đổi, chia sẻ tình hình thực tế sử dụng các ngôn ngữ nước ngoài tại doanh nghiệp. Do đó, các trường cần giữ vững các hoạt động này bởi vì việc gập gờ các doanh nghiệp sẽ tạo được sự tin tưởng cho SV, tháo gỡ các thắc mắc cho SV về công việc và vị trí làm việc sau này. Ngoài ra, các trường và khoa cần có kế hoạch rà soát và tổ chức luân phiên các sân chơi về ngôn ngữ cho SV để tạo sự tự tin, phát triển các kĩ năng ngôn ngữ, thuyết trình, cũng như gắn kết SV qua những sân chơi này.

3. Kết luận

Việc đào tạo về ngôn ngữ không chỉ đào tạo nghe và nói được các ngôn ngữ của các nước khác trên thế giới mà còn phải hiểu về văn hóa, xã hội và con người của các quốc gia này. Kết quả nghiên cứu việc nâng cao chất lượng đào tạo đại học chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai cho thấy đội ngũ giảng viên cần thường xuyên cập nhật CTĐT, điều chỉnh nội dung theo hướng tăng thực hành ngôn ngữ. Bên cạnh đó, các trường cần định kì rà soát và nâng cấp cơ sở vật chất, thường xuyên có các buổi họp chuyên đề về ngôn ngữ để nâng cao trình độ, cách ứng xử của đội ngũ giảng viên, cố vấn học tập với SV. Thêm vào đó, các trường không chỉ cần có đội ngũ giảng viên giỏi về chuyên môn mà còn phải thường xuyên cập nhật các xu hướng thay đổi về văn hóa của các nước trong vấn đề hội nhập quốc tế hiện nay nhằm nâng cao chất lượng đào tạo đại học chuyên ngành ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai ngày càng toàn diện hơn.

Tài liệu tham khảo

- Ban Quản lí các khu công nghiệp Đồng Nai (2019). *Báo cáo quy hoạch và phát triển các khu công nghiệp*.
- Bộ GD-ĐT (2007). *Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01/11/2007 ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học*.
- Bộ GD-ĐT (2020). *Chỉ thị số 666/CT-BGDĐT ngày 24/8/2020 về nhiệm vụ và giải pháp năm học 2020-2021 của ngành Giáo dục*.
- Chen, C.Y., Sok, P. & Sok, K. (2007). *Benchmarking potential factors leading to education quality: A study of Cambodian higher education*. *Quality Assurance in Education*, 15(2), 128-48.
- Gamage, D.T., Suwanabroma, J., Ueyama, T., Hada, S. and Sekikawa, E. (2008). *The impact of quality assurance measures on student services at the Japanese and Thai private universities*. *Quality Assurance in Education*, 16(2), 181-98.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & William, C. B. (2010). *Multivariate data analysis: Pearson Prentice Hall*.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*, 11th Edition. New Jersey, Prentice-Hall.
- Lê Đức Ngọc (2004). *Giáo dục đại học*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Oliver, R. L., Rust, R. T., & Varki, S. (1997). *Customer delight: foundations, findings, and managerial insight*. *Journal of retailing*, 73(3), 311.
- Parri, J. (2006). *Quality in higher education*. *Journal Vadyba/Management*, 2(11), 107-11.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). *More on Improving Service Quality Measurement*. *Journal of Retailing*, 1, 141-147.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Intergrating Customer Focus Across the Firm*, 2nd Edition. McGraw-Hill, New York.