

Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học tại các trường đại học ngoài công lập

KIỀU LAN HƯƠNG

Trường Đại học Công Nghệ TP.HCM

Nhận bài: 16/02/2020 - Duyệt đăng: 20/03/2020

Tóm tắt:

Nếu trước đây, giáo dục được xem đơn thuần như một hoạt động sự nghiệp đào tạo con người mang tính phi thương mại, phi lợi nhuận thì ngày nay, tại VN, dưới tác động của các yếu tố bên ngoài và đặc biệt là sự tác động của nền kinh tế thị trường, giáo dục đã được coi như một “dịch vụ giáo dục” mà ở đó khách hàng (sinh viên, phụ huynh) có thể đầu tư và lựa chọn một nhà cung cấp dịch vụ (các trường học) mà họ cho là phù hợp nhất. Để tồn tại và phát triển, các trường đại học cần chú trọng vào chất lượng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng của người học. Thông tin về sự hài lòng của sinh viên sẽ giúp nhà trường có những điều chỉnh kịp thời giúp nâng cao chất lượng đào tạo. Thông qua phương pháp nghiên cứu lý thuyết và nghiên cứu định lượng, bài viết này đưa ra mô hình các thành phần ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo và mức độ tác động của các thành phần đó đến sự hài lòng của sinh viên, nghiên cứu trường hợp các trường đại học ngoài công lập.

Từ khóa: *Chất lượng dịch vụ, chất lượng đào tạo, sự hài lòng của người học.*

Abstract:

In the past, education is considered as a non-profit and non-commerce, it is a conventional career training activity. Today, with the global trend, especially, in the market economics of Vietnam, education is considered as a service, in which, the customers (students, parents) may decide to choose an appropriate provider (school). Therefore, in order to exist and develop, the schools must provide good service quality for satisfying the learners. Information about the satisfactory of students helps the schools in improvement of education quality. Through the theoretical and quantity studies, we provide a model including the factors, which decide the education quality and the influence of these on the satisfactory of students (in private institutes).

Keywords: *Service quality, training quality, student's satisfactory.*