MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO CỦA KHOA THỂ DỤC THỂ THAO TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM THÁI NGUYÊN

Hà Quang Tiến*
Nguyễn Thị Hà**

Tóm tắt:
Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên khoa Thể dục Thể thao (TDTT) về hoạt động đào tạo của Trường Đại học Sư phạm (ĐHSP) Thái Nguyên. Số liệu sử dụng trong nghiên cứu được thu thập từ 85 sinh viên khoa TDTT theo phương pháp phân tầng ngẫu nhiên. Phương pháp phân tích và tổng hợp tài liệu, phương pháp phỏng vấn tọa đàm, phương pháp toán học thống kê được sử dụng để xác định các nhóm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra mức độ hài lòng của sinh viên tập trung vào 6 yếu tố, đó là: Chương trình môn học; Năng lực của giảng viên; Sự quan tâm của giảng viên đối với sinh viên; Cơ sở vật chất; Dịch vụ hỗ trợ học tập; Chất lượng đào tạo. Nhìn chung, sinh viên khoa TDTT cơ bản hài lòng với chất lượng đào tạo của nhà trường.

Từ khoá: Sinh viên, Mức độ hài lòng, Hoạt động đào tạo, Chương trình đào tạo, Khoa TDTT, Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên...

ĐẶT VẤN ĐỀ

Khoa TDTT là một trong 12 khoa của Trường ĐHSP Thái Nguyên - một trong những trường sư phạm trọng điểm của Việt Nam. Sau gần 20 năm thành lập, Khoa đã có hàng ngàn sinh viên tốt nghiệp ra trường. Các sinh viên của khoa khi tốt nghiệp đều đã đi làm và được các cơ sở sử dụng, các nhà trường đánh giá tốt và đạt yêu cầu. Nhiều người đã tham dự các kỳ thi và đạt giáo viên dạy giỏi cấp tỉnh. Nhiều người trở thành cán bộ quản lý của các phòng, sở giáo dục các tỉnh. Là một trường với bề dày lịch sử 50 năm xây dựng và trưởng thành, trong những năm vừa qua Trường ĐHSP Thái Nguyên đã có nhiều biện pháp quản lý, cải tiến việc dạy học để phù hợp với hình thức đào tạo mới hơn. Sinh viên đóng vai trò quan trọng trong dịch vụ đào tạo đại học vì đây là đối tượng tham gia trực tiếp vào quá trình dịch vụ và cũng là sản phẩm của dịch vụ đào tạo. Bởi vậy, ý kiến phản hồi của sinh viên về sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo có một ý nghĩa nhất định. Vậy chất lượng hoạt động đào tạo hiện nay ở Khoa TDTT và Trường ĐHSP Thái Nguyên ra sao trên quan điểm của người học? Những biện pháp nào để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu của sinh viên?

Xuất phát từ những lý do trên, trong khuôn khổ của bài viết này, chúng tôi tiến hành nghiên cứu vấn đề: "Mức độ hài lòng của sinh viên Khoa TDTT, Trường ĐHSP Thái Nguyên về hoạt động đào tạo của nhà trường".

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Quá trình nghiên cứu sử dụng các phương pháp sau: Phương pháp phân tích và tổng hợp tài liệu, phương pháp phỏng vấn tọa đàm, phương pháp toán học thống kê.

Số liệu nghiên cứu được thu thập bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên. Cuộc khảo sát được tiến hành từ tháng 7/2016 đến tháng 8/2016. Số lượng mẫu nghiên cứu là 85. Đối tượng nghiên cứu là sinh viên khoa TDTT Trường ĐHSP Thái Nguyên.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

1. Cơ sở lý luận của vấn đề nghiên cứu

1.1. Mức độ hài lòng

Có nhiều định nghĩa khác nhau về sự hài lòng của khách hàng cũng như có nhiều tranh luận về định nghĩa này. Nhiều nhà nghiên cứu cho rằng, sự hài lòng là sự khác biệt giữa kỳ vọng của

*TS, Trưởng khoa TDTT, Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên
**ThS, Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên

Satisfaction levels of students on training of Sports Department, Thai Nguyen University of Education

Summary:

The study has conducted to evaluate the satisfaction levels of students of Sports Department on the training of Thai Nguyen University of Education. Data used in the study collects from 85 students of Sports Department under stratified random method. Methods of analysis and synthesis of documents, interviewing seminars, mathematical statistics use to determine the groups of factors that affect to their satisfaction to the quality of training. Research results shows that the levels of satisfaction of the students focus on six factors, namely: subject program; the capacity of teachers; the interest of teachers in students; facilities; teaching support services; quality of education. In general, basically, students of the Sports Department satisfy with the quality of education.

Keywords: Students, satisfaction levels, training activities, training program, Sports Department, Thai Nguyen University of Education

khách hàng và cảm nhận thực tế nhận được.

Theo Kotler và Keller (2006) sự hài lòng là trạng thái của mức độ cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó. Theo Oliver (1999), sự hài lòng của khách hàng là sự phản hồi tình cảm toàn bộ cảm nhận của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ trên cơ sở so sánh sự khác biệt giữa những gì họ nhận được so với mong đợi trước đó. Theo Nguyễn Quốc Nghi, Nguyễn Thị Bảo Châu và Phạm Ngọc Giao (2012) cho thấy các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ngành du lịch là các nhân tố: Điều kiện thực tập, Kiến thức xã hội, Mức độ tương tác của giảng viên và Nâng cao kỹ năng ngoại ngữ. Theo Nguyễn Thành Long (2006) đã có bài nghiên cứu "Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại trường Đại học An Giang". Kết quả phân tích hồi quy đa biến cho thấy sự hài lòng của sinh viên phụ thuộc vào các yếu tố: Giảng viên, Cơ sở vật chất, Tin cậy và Cảm thông. Các khía cạnh quan trọng của dịch vụ đào tạo liên quan đến các dịch vụ cốt lõi như Bài giảng, bao gồm việc nắm bắt được kiến thức, các ghi chép trên lớp và sự sắp xếp phòng học và các thiết bị, giảng viên có trình độ chuyên môn tốt. Yu-Fen Chen, Chin-Hui Hsiao, WenChing Lee (2005) chỉ ra rằng các yếu tố từ mô hình sự hài lòng có thể giải thích một số lượng lớn các biến về lòng trung thành của sinh viên là 4 nhân tố: Sự quản lý của nhà trường, hoạt động học thuật, mối quan hệ giữa các cá nhân, cơ sở vật chất.

1.2. Hoạt động đào tạo

Hoạt động đào tạo là các hoạt động truyền tải thông tin và dữ liệu từ người này (huấn luyện viên hoặc giảng viên) sang người khác (học viên, sinh viên). Kết qủa là có sự thay đổi về kiến thức, kĩ năng và thái độ của học viên từ mức độ từ thấp đến mức độ cao. Đào tạo là phương pháp truyền thống nhằm thay đổi kiến thức, các kỹ năng, nhưng nó không giống với việc học của người lớn. Trong khi việc đào tạo thường được sử dụng, kết quả của nó sẽ được nâng cao hơn nếu thực hiện cách tiếp cận theo những nguyên tắc đào tạo người trưởng thành. Hoạt động này gồm ba giai đoạn: Quảng cáo thông tin mới và dữ liệu; Phân tích thông tin và dữ liệu mới nhằm mở mang kiến thức mới; Tiếp thu và liên kết kiến thức mới với những kiến thức đã được học để biến nó trở thành tài sản riêng của mình. Một chương trình đào tạo tốt phải luôn luôn chú trọng rằng mình hướng vào đối tượng nào, họ đã có kiến thức gì trước đây và huấn luyện viên và giảng viên sẽ giúp như thế nào trong giai đoạn phân tích chương trình đào tạo.

2. Mức độ hài lòng của sinh viên Khoa TDTT, Trường ĐHSP Thái Nguyên về hoạt động đào tạo của nhà trường

2.1. Mức độ hài lòng của sinh viên Khoa TDTT Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên về chương trình môn học

Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên Khoa TDTT Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên về chương trình môn học thông qua phỏng vấn

85 sinh viên Khoa TDTT Nhà trường. Kết quả được trình bày tại bảng 1.

Qua bảng 1 cho thấy: Sinh viên có độ hài lòng cao đối với việc cung cấp thông tin về chương trình môn học của nhà trường cho sinh viên. Riêng đối với việc phân bố các môn học một cách hợp lý được sinh viên đánh giá không cao, chỉ với 65,5%. Từ kết quả này nhận thấy chương trình môn học của nhà trường đưa ra là phù hợp với nền tảng kiến thức trên thế giới, phù hợp với nhu cầu xã hội và phù hợp với ngành học TDTT. Tuy nhiên, cách thực hiện và việc phân bố hợp lý các môn học chưa thực sự hợp lý, cần có sự điều chỉnh để chương trình này được hoàn thiện hơn.

2.2. Mức độ hài lòng của sinh viên Khoa TDTT Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên về năng lực đội ngũ giảng viên

Tiến hành đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên Khoa TDTT Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên về năng lực đội ngũ giảng viên thông qua phỏng vấn 85 sinh viên Khoa TDTT Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên. Kết quả được trình bày tại bảng 2 và bảng 3.

Kết quả trong bảng 2 và bảng 3 cho thấy sinh viên đánh giá cao đối với trình độ và sự tận tâm của giảng viên. Trong đó, trình độ chuyên môn và sự nhiệt tình truyền đạt, chia sẻ kiến thức của giảng viên được sinh viên hài lòng ở mức độ cao. Điều này khẳng định, đội ngũ giảng viên của nhà trường là những con người ưu tú, không chỉ am hiểu kiến thức chuyên môn sâu rộng, biết

Bảng 1. Mức độ hài lòng của sinh viên về chương trình môn học (n = 85)

TT	Nội dung	Đồng ý		Không đồng ý		Không ý kiến		Ý kiến khác	
		m_i	%	m_i	%	m_i	%	m_i	%
1	Thông tin về khóa học được thông báo đầy đủ cho sinh viên?	80	94.10	1	1.20	4	4.70	0	0.00
2	Chương trình khóa học phù hợp với yêu cầu thực tiễn?	66	77.60	9	10.60	10	11.80	0	0.00
3	Nội dung chương trình luôn được cập nhật, đổi mới?	68	80.00	7	8.20	9	10.60	1	1.20
4	Các môn học được phân bố hợp lý?	56	65.90	18	21.20	10	11.80	1	1.20
5	Các môn học bổ sung kiến thức lẫn nhau?	70	82.40	10	11.80	5	5.90	0	0.00
6	Nội dung các môn học phong phú?	62	72.90	9	10.60	14	16.50	0	0.00
7	Cách đánh giá môn học và cho điểm hợp lý?	58	68.20	12	14.10	15	17.60	0	0.00
8	Nội dung các môn học theo sát chương trình đào tạo?	69	81.20	7	8.20	9	10.60	0	0.00

Bảng 3. Mức độ hài lòng của SV về sự quan tâm của giảng viên đối với sinh viên (n = 85)

TT	Nội dung	Đồng ý		Không đồng ý		Không ý kiến		Ý kiến khác	
		m_i	%	m_i	%	m_i	%	m_i	%
1	Giảng viên sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của sinh viên?	73	85.90	4	4.70	8	9.40	0	0.00
2	Giảng viên sẵn sàng giúp đỡ khi học sinh cần?	67	78.80	10	11.80	8	9.40	0	0.00
3	Giảng viên sẵn sàng tiếp thu ý kiến của SV	68	80.00	6	7.10	11	12.90	0	0.00
4	Giảng viên gần gũi, dễ tiếp cận?	62	72.90	11	12.90	12	14.10	0	0.00
5	Nhìn chung, bạn hài lòng với các giảng viên của trường?	65	76.50	8	9.40	12	14.10	0	0.00

Bảng 2. Mức độ hài lòng của sinh viên về năng lực đội ngũ giảng viên (n = 85)

TT	Nội dung	Đồng ý		Không đồng ý		Không ý kiến		Ý kiến khác	
		m_i	%	m_i	%	m_i	%	m_i	%
1	Giảng viên nắm vững kiến thức chuyên môn?	75	88.20	1	1.20	9	10.60	0	0.00
2	Giảng viên có nhiều kinh nghiệm thực tế?	75	88.20	4	4.70	6	7.10	0	0.00
3	Giảng viên biết ứng dụng kinh nghiệm thực tiễn vào bài giảng?	69	81.20	7	8.20	9	10.60	0	0.00
4	Giảng viên có phương pháp giảng dạy sinh động, thu hút?	55	64.70	11	12.90	18	21.20	1	1.20
5	Giảng viên có kỹ năng truyền đạt kiến thức tốt?	63	74.10	8	9.40	13	15.30	1	1.20
6	Giảng viên luôn khuyến khích sinh viên thảo luận?	62	73.80	8	9.50	14	16.70	0	0.00
7	Giảng viên giúp sinh viên được rèn luyện và phát triển các kỹ năng cần thiết?	69	81.20	10	11.80	5	5.90	1	1.20
8	Giảng viên trình bày bài giảng rõ ràng?	65	76.50	6	7.10	14	16.50	0	0.00
9	Vấn đề giảng viên truyền đạt sinh viên hoàn toàn có thể hiểu được?	58	68.20	12	14.10	14	16.50	1	1.20
10	Giảng viên sử dụng tốt các phương tiện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy?	68	80.00	9	10.60	7	8.20	1	1.20
11	Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy?	69	81.20	6	7.10	9	10.60	1	1.20

nắm lấy kiến thức mà còn tận tâm truyền đạt kiến thức của mình cho thế hệ sau. Tuy nhiên phương pháp giảng dạy được sử dụng chủ yếu vẫn là thuyết trình, lớp học thiếu sinh động khiến cho sinh viên khó tiếp thu kiến thức, bởi vậy dẫn đến kết quả đánh giá của sinh viên đối với yếu tố giảng viên có phương pháp giảng dạy sinh động, thu hút không thật sự cao.

2.3. Mức độ hài lòng của SV đối với các điều kiện phục vụ học tập

Yếu tố cơ sở vật chất là yếu tố đóng vai trò quan trọng trong việc đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên. Nếu cơ sở vật chất tốt sẽ đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên và là động lực để sinh viên phấn đấu trong học tập. Tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của 85 sinh viên khoa TDTT Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên thông qua phỏng vấn. Kết quả được trình bày tại bảng 4.

Qua bảng 4 cho thấy: Cơ sở vật chất của nhà trường chưa thật sự đáp ứng tốt nhu cầu học tập của sinh viên. Điều này được thể hiện qua tỷ lệ sinh viên có mức độ hài lòng với điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường thật sự chưa cao. Đặc biệt là cơ sở vật chất phục vụ cho nhu cầu học tập của sinh viên ngành TDTT. Trước thực trạng quỹ đất của nhà trường còn eo hẹp, vì vậy điều kiện xây dựng cơ sở vật chất, sân bãi dụng cụ phục vụ cho hoạt động TDTT cũng như giờ học chính khóa còn hạn chế. Với mật độ sinh viên trên một lớp học đông (50 - 60 sinh viên/1 lớp), điều kiện cơ sở vật chất chưa đáp ứng tốt cho nhu cầu học tập của sinh viên.

2.4. Mức độ hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ hỗ trợ học tập

Các dịch vụ hỗ trợ học tập cũng là một trong những yếu tố quan trọng đảm bảo nâng cao chất lượng học tập của sinh viên. Quá trình nghiên cứu đã tiến hành đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên với các dịch vụ hỗ trợ học tập thông qua phỏng vấn 85 sinh viên Khoa TDTT, Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên. Kết quả phỏng vấn được trình bày tại bảng 5.

Qua bảng 5 cho thấy: Trong thời gian học tại

Bảng 4. Mức độ hài lòng của SV đối với các điều kiện phục vụ học tập (n = 85)

TT	Nội dung	Đồng ý		Không đồng ý		Không ý kiến		Ý kiến khác	
		m_i	%	m_i	%	m_i	%	m_i	%
1	Nguồn tài liệu, sách, báo trong thư viện đáp ứng tốt nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên?	55	64.70	11	12.90	18	21.20	1	1.20
2	Bạn dễ dàng tiếp cận các tài liệu học tập và tham khảo tại thư viện?	50	58.80	13	15.30	21	24.70	1	1.20
3	Cơ sở giảng đường khang trang, sạch sẽ?	61	71.80	12	14.10	12	14.10	0	0.00
4	Phòng học đảm bảo âm thanh, ánh sáng và độ thông thoáng?	60	70.60	18	21.20	7	8.20	0	0.00
5	Thiết bị thực hành, sân bãi phục vụ tốt?	47	55.30	25	29.40	12	14.10	1	1.20
6	Nhà trường có đầy đủ trang thiết bị, phương tiện hỗ trợ giảng dạy và học tập?	47	55.30	21	24.70	16	18.80	1	1.20
7	Bạn hài lòng với cơ sở vật chất tại trường?	51	60.00	24	28.20	10	11.80	0	0.00

Bảng 5. Mức độ hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ hỗ trợ học tập (n = 85)

TT	Nội dung	Đồng ý		Không đồng ý		Không ý kiến		Ý kiến khác	
		m_i	%	m_i	%	m_i	%	m_i	%
1	Hoạt động tư vấn học tập, nghề nghiệp đáp ứng tốt nhu cầu tìm hiểu, chọn lựa và học tập của sinh viên?	55	64.70	16	18.80	14	16.50	0	0.00
2	Nhà trường và Khoa thường xuyên lắng nghe và lấy ý kiến từ phía sinh viên?	66	77.60	8	9.40	11	12.90	0	0.00
3	Nhân viên, giáo vụ, giám thị có thái độ phục vụ tốt?	58	68.20	9	10.60	18	21.20	0	0.00
4	Hoạt động tư vấn và chăm sóc sức khỏe tốt?	53	62.40	16	18.80	15	17.60	1	1.20
5	Hoạt động xã hội, đoàn thể được tổ chức thường xuyên và có hiệu quả cao?	61	71.80	7	8.20	16	18.80	1	1.20
6	Dịch vụ ăn, ở đáp ứng tốt nhu cầu của SV?	41	48.22	17	20.00	26	3.60	1	1.20
7	Bạn hài lòng với dịch vụ hỗ trợ đào tạo tại trường?	57	67.10	9	10.60	19	22.40	0	0.00

trường, người học được đảm bảo các chế độ chính sách xã hội và được chăm sóc sức khỏe theo quy định y tế học đường; được hưởng chế độ bảo hiểm y tế, khám sức khỏe định kỳ; được hướng dẫn và bảo đảm vay tiền của ngân hàng chính sách xã hội tạo điều kiện cho học tập và sinh hoạt. Hoạt động tư vấn học tập, nghề nghiệp cũng như công tác thông tin về tình hình chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội được nhà trường cung cấp thường xuyên trên hệ thống Website, các dịch vụ internet không dây, miễn phí... Trong các hoạt động tập thể của thanh niên, sinh viên trường được chủ động tham gia và sinh hoạt trong môi trường năng động với nhiều hoạt động khác nhau như văn hóa văn nghệ, TDTT, rèn luyện kỹ năng xã hội. Riêng hoạt động dịch vụ ăn, ở chỉ có 48.22% sinh viên đánh giá là đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ học tập được đánh giá tốt nhất cũng chỉ đạt 77.6% (thuộc về việc Nhà trường và Khoa thường xuyên lắng nghe và lấy ý kiến từ phía sinh viên). Tóm lại, hiệu quả

các dịch vụ hỗ trợ được sinh viên đánh giá là chưa cao.

2.5. Mức độ hài lòng chung về chất lượng đào tạo

Sau khi đánh giá sự hài lòng về từng mặt riêng lẻ trong quá trình đào tạo, chúng tôi tiến hành đánh giá mức độ hài lòng chung về chất lượng đào tạo của sinh viên Khoa TDTT Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên thông qua phỏng vấn 85 sinh viên. Kết quả được trình bày tại bảng 6.

Qua bảng 6 cho thấy: Những kết quả đạt được từ chương trình đào tạo như kiến thức, kỹ năng, năng lực là điều mà bất kỳ sinh viên nào cũng quan tâm. Họ mong có một nền tảng kiến thức vững chắc, những năng lực nhất định. Qua khảo sát cho thấy, sinh viên có mức độ hài lòng với các kiến thức, kỹ năng có được là tương đối cao với 76,5%. Sự hài lòng về chất lượng đào tạo với 61,2% cho thấy chương trình đào tạo của nhà trường đã đáp ứng với mong đợi của sinh viên.

Từ việc thống kê mức độ hài lòng của sinh viên Khoa TDTT, Trường ĐHSP Thái Nguyên về hoạt động đào tạo tại nhà trường, có thể nhận thấy những thuận lợi mà chương trình đào tạo mang lại cho việc học tập của sinh viên. Nhưng bên cạnh đó, qua khảo sát cũng cho thấy, chương trình đào tạo vẫn còn một số hạn chế. Cụ thể như sau: Việc phân bố các môn học và việc kiểm tra, đánh giá kết quả học tập chưa thật sự hợp lý; Cơ sở vật chất của nhà trường, dịch vụ hỗ trợ học tập chưa đáp ứng tốt nhu cầu học tập, sinh hoạt của sinh viên; Phương pháp giảng dạy của giảng viên chưa thật sự sinh động, thu hút.

Bảng 6: Mức độ hài lòng chung về chất lượng đào tạo (n = 85)

TT	Nội dung	Đồng ý		Không đồng ý		Không ý kiến		Ý kiến khác	
		m_i	%	m_i	%	m_i	%	m_i	%
1	Bạn hài lòng với các kiến thức/ kỹ năng mà bạn nhận được?	65	76.50	10	11.80	10	11.80	0	0.00
2	Chất lượng đào tạo đáp ứng tốt mong đợi của bạn?	52	61.20	11	12.90	22	25.90	0	0.00
3	Nhìn chung, bạn hoàn toàn hài lòng khi học ở trường?	56	65.90	12	14.10	17	20.00	0	0.00

KẾT LUẬN

1. Mức độ hài lòng của sinh viên là một trong những thước đo quan trọng đánh giá hoạt động đào tạo của các cơ sở giáo dục. Đây là một trong những bằng chứng về hiệu quả của hoạt động đào tạo, giúp họa động đào tạo kịp thời có những điều chỉnh hợp lý để ngày càng tạo mức độ hài lòng cao đối với đối tượng phục vụ. Từ kết quả phân tích cho thấy sự hài lòng của sinh viên tập trung vào 6 yếu tố: Chương trình môn học; Năng lực của giảng viên; Sự quan tâm của giảng viên đối với sinh viên; Điều kiện phục vụ học tập; Dịch vụ hỗ trợ học tập; Chất lượng đào tạo.

2. SV Khoa TDTT, Trường ĐHSP Thái Nguyên có sự hài lòng cao đối với hoạt động đào tạo của nhà trường. Chất lượng đào tạo; Sự quan tâm của giảng viên đối với sinh viên; Chương trình môn học và năng lực giảng viên là những yếu tố sinh viên có mức độ hài lòng cào. Song bên cạnh đó, các yếu tố về: Phương pháp giảng dạy; Điều kiện phục vụ và các dịch vụ hỗ trỡ học tập và sinh hoạt của sinh viên là các yếu tố chưa nhận được sự hài lòng cao của SV.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bùi Ngọc Ánh, Đào Thị Hồng Vân (2013), *"Khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chất tại Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội"*, Tạp chí Nghiên cứu khoa học, (số 2), Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội.

2. Kotler, P & Amstrong (2004), *Những nguyên lý tiếp thị*, tập 2, Nxb Thống kê.

3. Phan Thị Thanh Hằng (2014), "Sự hài lòng của học sinh – sinh viên về chất lượng chương trình đào tạo tại Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại", *Chuyên san Kinh tế Đối ngoại Kỳ II, tr 13 – 20*.

Bài nộp ngày 30 /10/2016, phản biện ngày 20/11/2016, duyệt in ngày 5/12/2016