



DOI:10.22144/ctu.jvn.2018.080

CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CỬ NHÂN NGÔN NGỮ ANH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ QUA Ý KIẾN CỦA CỰU SINH VIÊN VÀ NHÀ TUYỂN DỤNG

Võ Phương Quyên^{1*}, Đào Phong Lâm² và Nguyễn Khánh Ngọc¹

¹Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Cần Thơ

²Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí, Trường Đại học Cần Thơ

*Người chịu trách nhiệm về bài viết: Võ Phương Quyên (email: vpquyen@ctu.edu.vn)

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 01/11/2017

Ngày nhận bài sửa: 15/12/2017

Ngày duyệt đăng: 20/06/2018

Title:

The evaluation of English language program of Can Tho University via the voices of alumni and employers

Từ khóa:

Chương trình đào tạo cử nhân Ngôn ngữ Anh, đánh giá, nâng cao chất lượng đào tạo

Keywords:

Assessment, Bachelor program in English language, enhancement of training quality

ABSTRACT

Assessment of the study program is considered a significant step in education quality assurance and a metric for position and prestige of a higher education institution (HEI) under international standards. There are internal or self-assessment conducted by HEIs and external assessment involving independent assessors and accreditors, both of which require opinions by external stakeholders. Since 2010, Can Tho University (CTU) has been surveying opinions from students graduating from study programs and employers of these students to ensure the objectivity of program evaluation. A similar practice for the Bachelor program in English Language (BPEL) in CTU, however, has not been found. This report is based on the research involving 98 alumni of BPEL from cohort 36 to cohort 39 and 12 employers of BPEL graduates. The results analyzed and evaluated lay foundation for recommendations and proposals by the researchers toward the enhancement of training quality of the current and future BPEL to adequately meet the needs and demands from the labor market and to improve the prestige and employability of students completing the BPEL.

TÓM TẮT

Đánh giá chương trình đào tạo (CTĐT) được xem là khâu quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng giáo dục và là thước đo đánh giá thứ hạng và uy tín của một cơ sở giáo dục theo tiêu chuẩn quốc tế. Đánh giá chất lượng CTĐT có thể được tiến hành bằng phương pháp tự đánh giá hay đánh giá ngoài. Cả hai phương pháp đều cần có ý kiến của bên liên quan ngoài trường. Hiểu rõ tầm quan trọng này, Trường Đại học Cần Thơ (ĐHCT) từ năm 2010 đã chú trọng thực hiện lấy ý kiến đánh giá CTĐT từ người tốt nghiệp chương trình và nhà tuyển dụng để đảm bảo tính khách quan của hoạt động đánh giá CTĐT. Tuy nhiên, đối với chương trình cử nhân Ngôn ngữ Anh (CN NNA) tại Trường ĐHCT thì những nghiên cứu thực hiện bằng cách khảo sát ý kiến cựu sinh viên và nhà tuyển dụng nhằm đánh giá chương trình này cho đến nay vẫn chưa được ghi nhận với số liệu thống kê cụ thể. Do vậy, mục tiêu của nghiên cứu này là thông qua phân tích ý kiến đánh giá của 98 cựu sinh viên và 12 nhà tuyển dụng về CTĐT CN NNA tại Trường ĐHCT làm cơ sở cho một số đề xuất để hoàn thiện chương trình này hiện nay và trong tương lai nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu đòi hỏi của thị trường lao động cũng như nâng cao uy tín và năng lực nghề nghiệp của sinh viên tốt nghiệp chương trình này.

Trích dẫn: Võ Phương Quyên, Đào Phong Lâm và Nguyễn Khánh Ngọc, 2018. Chất lượng chương trình đào tạo cử nhân Ngôn ngữ Anh tại Trường Đại học Cần Thơ qua ý kiến của cựu sinh viên và nhà tuyển dụng. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ. 54(4C): 148-158.

1 GIỚI THIỆU

1.1 Vai trò, ý nghĩa và chủ trương về đánh giá chương trình đào tạo (CTĐT)

Tại Việt Nam, việc đánh giá đảm bảo chất lượng (ĐBCL) CTĐT từ lâu được nhắc đến là một trong những khâu quan trọng trong giáo dục đại học nhằm xác định mức độ đáp ứng mục tiêu của chương trình (Luật Giáo Dục, 2005, Điều 17) và nâng cao chất lượng giáo dục (Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ban hành ngày 01/11/2007). Để đánh giá CTĐT thì vai trò ý kiến của các bên liên quan (BLQ) là không thể thiếu được vì ý kiến của họ sẽ là cơ sở để giúp giảng viên, bộ môn và cơ sở giáo dục điều chỉnh hoạt động giảng dạy và chương trình theo hướng có chất lượng hơn nhằm góp phần nâng cao chất lượng chương trình (Công văn số 2754/BGDĐT- NGCBLGD ngày 20/05/2010).

Khái niệm BLQ trong CTĐT xuất hiện trong tất cả các tiêu chuẩn về ĐBCL dưới các tên gọi tiếng Anh đơn cử như *stakeholders* (tiêu chuẩn AUN-QA), *constituents* (tiêu chuẩn ABET, Hoa Kỳ), hay *those involved* (tiêu chuẩn QAA, Anh). Như vậy, thực chất việc lấy ý kiến BLQ là để phục vụ các yêu cầu trong ĐBCL và tiến tới công nhận hay kiểm định chất lượng (KĐCL) theo các tiêu chuẩn của các tổ chức kiểm định như ABET hay AUN-QA. Về khái niệm BLQ, hầu như các tài liệu thành văn đều dẫn định nghĩa của Freeman (1994) trong đó có Paine và McCann (2009), ở đó BLQ trong một tổ chức là bất cứ nhóm người hay cá nhân nào có khả năng ảnh hưởng hay bị ảnh hưởng bởi việc đạt được các mục tiêu của tổ chức. Theo các tác giả này, BLQ bên trong (internal stakeholders) gồm có người học, cán bộ học thuật, cán bộ phục vụ, và phần nào đó là bộ chủ quản và BLQ bên ngoài (external stakeholders) gồm người học đã tốt nghiệp, người sử dụng người học tốt nghiệp từ CTĐT (còn gọi là nhà tuyển dụng (NTD) hay nhà sử dụng người lao động/doanh nghiệp), người học tiềm năng, các tổ chức nghề nghiệp, và thậm chí các cơ sở giáo dục cạnh tranh trong đào tạo.

1.2 Thực trạng việc lấy ý kiến từ BLQ ngoài tại Trường Đại học Cần Thơ

Theo thông tin từ các bài tham luận của tác giả Đào Phong Lâm (2016) lưu tại Trung tâm ĐBCL và Khảo thí (ĐBCL&KT), Trường ĐHTC về việc lấy ý kiến từ các BLQ ngoài trường là cựu sinh viên (SV) và NTD, thực trạng việc thực hiện lấy ý kiến từ những đối tượng này như sau:

1.2.1 Về lấy ý kiến cựu SV

Trước năm học 2013-2014 việc lấy ý kiến cựu SV được Trung tâm ĐBCL&KT phối hợp với các

đơn vị thực hiện trên giấy mỗi khi có các sự kiện hội họp liên quan tới cựu SV do đơn vị và các hội cựu SV viên tổ chức. Đến năm 2014, việc lấy ý kiến cựu SV về CTĐT được thực hiện trực tuyến lần đầu sử dụng phần mềm hỗ trợ (miễn phí) <http://esurv.org> với số lượt phản hồi là 130/257 cựu SV mà hệ thống đã gửi thư điện tử mời tham gia cho ý kiến (đạt tỷ lệ phản hồi 50,58%). Ngoài kênh lấy ý kiến chính thức này, các CTĐT tham gia đánh giá chất lượng theo tiêu chuẩn AUN-QA cũng thực hiện khảo sát đối tượng cựu SV nhằm phục vụ việc viết báo cáo tự đánh giá của mình (*Kỹ thuật Điện và Kinh tế Nông nghiệp* trong năm 2013, *Nuôi trồng Thủy sản tiên tiến và Công nghệ Sinh học tiên tiến* trong năm 2014). Trong các năm 2015 và 2016, hoạt động lấy ý kiến cựu SV không được tiếp tục thực hiện do thiếu cơ sở dữ liệu về đối tượng cựu SV của Nhà trường. Tuy nhiên, những số liệu liên quan ý kiến đánh giá của cựu SV CTĐT CN NNA chưa được ghi nhận chính thức.

1.2.2 Về việc lấy ý kiến NTD

Công tác lấy ý kiến NTD về chất lượng đào tạo của Trường ĐHTC và đánh giá SV của Nhà trường đang thực tập tại doanh nghiệp cũng được thực hiện trực tuyến lần đầu tiên qua phần mềm hỗ trợ (miễn phí) <http://esurv.org> kể từ tháng 9/2014 với số lượt phản hồi là 19/98 doanh nghiệp mà hệ thống gửi thư điện tử mời tham gia cho ý kiến (đạt tỷ lệ phản hồi 19,4%). Trong các năm 2015 và 2016, hoạt động này không được tiếp tục thực hiện do hệ thống <https://oss3.ctu.edu.vn> thiếu dữ liệu về các doanh nghiệp có liên hệ với các đơn vị. Để kiện toàn cơ sở dữ liệu trên hệ thống giúp hoạt động lấy ý kiến doanh nghiệp nói riêng và BLQ ngoài trường nói chung đi vào vận hành ổn định và thường xuyên, Nhà trường đã ban hành Công văn 820/ĐHTC-ĐBCL&KT ngày 10/5/2016 về việc hướng dẫn cung cấp và cập nhật thông tin liên hệ phục vụ việc lấy ý kiến BLQ ngoài trường về CTĐT. Tuy nhiên, đến cuối năm 2016, chỉ có 4 đơn vị cung cấp các thông tin theo yêu cầu, nhưng trong đó những NTD sinh viên tốt nghiệp CTĐT CN NNA cũng chưa được đề cập chính thức trên hệ thống.

1.3 Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu này tập trung vào việc lấy ý kiến của các BLQ là cựu SV và NTD đánh giá về chất lượng của CTĐT Cử nhân Ngôn ngữ Anh (CN NNA) tại Trường Đại học Cần Thơ thông qua mức độ hài lòng của họ đối với chương trình dạy học và người học tốt nghiệp từ chương trình và các đề xuất giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả chất lượng đào tạo của chương trình này. Các câu hỏi nghiên cứu cụ thể là:

– *Cụm SV chương trình CN NNA từ khóa 36 đến 39 đánh giá như thế nào về chất lượng CTĐT CN NNA tại Trường Đại học Cần Thơ?*

– *NTD đánh giá như thế nào về nhân viên là người học tốt nghiệp từ chương trình CN NNA này?*

2 CƠ SỞ LÝ LUẬN

2.1 Tiêu chuẩn đánh giá CTĐT

Việc đánh giá CTĐT cần dựa trên những bộ tiêu chuẩn được xây dựng cụ thể nhằm đảm bảo kết quả thu được phản ánh được chất lượng đào tạo để từ đó giúp ĐBCL cho chương trình. Dựa theo tiêu chí này, một số văn bản sau đây đã cụ thể hóa những tiêu chuẩn đánh giá nhằm ĐBCL CTĐT:

Tiêu chuẩn AUN-QA công bố tháng 10/2015 (Version 3) gồm 11 tiêu chuẩn gồm: Các kết quả học tập mong đợi/ Chuẩn đầu ra (Expected Learning Outcomes); Quy cách Chương trình (Programme Specification); Nội dung & Cấu trúc Chương trình (Programme Structure & Content); Tiếp cận trong giảng dạy & học tập (Teaching & Learning Approach); Kiểm tra đánh giá người học (Student Assessment); Chất lượng đội ngũ cán bộ học thuật (Academic Staff Quality); Chất lượng đội ngũ cán bộ phục vụ (Support Staff Quality); Chất lượng người học & Phục vụ người học (Student Quality & Support); Cơ sở vật chất & Hạ tầng (Facilities & Infrastructure); Nâng cao chất lượng (Quality Enhancement); và Đầu ra (Output). Tiêu chuẩn AUN-QA này được sử dụng làm tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT đại học tại Việt Nam theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 với 11 tiêu chuẩn được chuyển ngữ tại Chương II gồm: Mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT; Bảng mô tả CTĐT; Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học; Phương pháp tiếp cận trong dạy và học; Đánh giá kết quả học tập của người học; Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên; Đội ngũ nhân viên; Người học và hoạt động hỗ trợ người học; Cơ sở vật chất và trang thiết bị; Nâng cao chất lượng; và Kết quả đầu ra.

Công văn 2754/BGDĐT- NGCBQLGD ngày 20/05/2010 về việc hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên đề nghị tập trung vào 7 tiêu chí chính: Nội dung và phương pháp giảng dạy của giảng viên; Tài liệu phục vụ giảng dạy, học tập và việc sử dụng phương tiện dạy học của giảng viên; Trách nhiệm, sự nhiệt tình của giảng viên đối với người học và thời gian giảng dạy của giảng viên; Khả năng của giảng viên trong việc khuyến khích sáng tạo, tự duy độc lập của người học trong quá trình học tập; Sự công bằng của giảng viên trong kiểm tra đánh

giá quá trình và kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học; Năng lực của giảng viên trong tổ chức, hướng dẫn và tư vấn hoạt động học cho người học; và Tác phong sư phạm của giảng viên.

Cũng tập trung vào các tiêu chí đã nêu trên, Trung Tâm ĐBCL&KT-Trường Đại học Cần Thơ đã đề nghị sử dụng phiếu lấy ý kiến của SV tốt nghiệp (mã số V02CT2014) và phiếu lấy ý kiến của NSDLĐ về CTĐT (mã số V09CT2014) theo Công văn số 35/ĐBCL&KT ngày 02/06/2014.

Dựa trên những cơ sở lý luận này, bảng câu hỏi khảo sát được xây dựng và thiết kế để thực hiện đánh giá chương trình CN NNA tại Trường Đại học Cần Thơ thông qua ý kiến của các BLQ ngoài trường là cựu SV và NTD.

Bảng câu hỏi dành cho cựu SV CTĐT CN NNA gồm 54 tiêu chí được thiết kế theo 4 cấp độ: 1- Hoàn toàn không hài lòng, 2- Không hài lòng, 3- Hài lòng và 4- Hoàn toàn hài lòng. Bảng hỏi nhằm thu thập dữ liệu xác định mức độ hài lòng của cựu SV về:

- *Mục tiêu và mức độ đáp ứng của CTĐT CN NNA;*
- *Việc tổ chức các hoạt động dạy học và đánh giá trong CTĐT CN NNA;*
- *Việc hỗ trợ dạy và học;*
- *Mức độ đáp ứng của CTĐT CN NNA với công việc hiện nay của bản thân; và*
- *Thông tin cá nhân người trả lời bảng hỏi.*

Phản phòng vấn NTD sử dụng bảng câu hỏi thuộc dạng câu hỏi phỏng vấn sâu bán cấu trúc các phần như thông tin cá nhân, nhận xét chung về việc tuyển dụng SV tốt nghiệp chương trình tiếng Anh vào những vị trí công việc nào của NTD, đánh giá của NTD đối với nhân viên tốt nghiệp CTĐT CN NNA về kiến thức chuyên môn, kỹ năng làm việc, thái độ làm việc của họ, và đề xuất giúp phát triển CTĐT CN NNA của Trường ĐHTC.

2.2 Phân tích nội dung CTĐT CN NNA

CTĐT CN NNA (Bachelor of Arts in English Language) từ khóa 36 (2010-2014) đến khóa 39 (2013-2017) có tổng số tín chỉ là 120, trang bị cho SV 03 khối kiến thức và kỹ năng chuyên môn: (1) khối kiến thức giáo dục đại cương gồm 35 tín chỉ, (2) khối kiến thức cơ sở chương trình gồm 47 tín chỉ, và (3) khối kiến thức chuyên chương trình gồm 38 tín chỉ. Với thời gian đào tạo trong 04 năm, chương trình hướng đến trang bị cho người học đạt được 08 mục tiêu: (1) Có phẩm chất chính trị, đạo đức, có ý thức phục vụ nhân dân, có sức khỏe, đáp ứng yêu cầu xây dựng và bảo vệ Tổ quốc; (2) Thể hiện sự tự tin, lòng nhiệt tình, niềm đam mê, sự

thích nghi đối với sự thay đổi, sự sẵn sàng và khả năng làm việc độc lập, sự sẵn sàng làm việc với người khác, biết xem xét và chấp nhận các quan điểm khác; (3) Thể hiện sự trung thực và đạo đức nghề nghiệp của chương trình nghề mình theo đuổi, nhận thức được vị trí, vai trò tầm quan trọng của các tiêu chuẩn và nguyên tắc về đạo đức của mình, có thái độ đúng mực với những sai lầm của mình; (4) Luôn xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp trong công việc và ứng xử hàng ngày tạo một phong cách làm việc chuyên nghiệp; (5) Chủ động lên kế hoạch phát triển nghề nghiệp cho bản thân; (6) Luôn luôn cập nhật thông tin trong lĩnh vực chuyên chương trình của mình để có thái độ ứng xử cũng như xử lý những thay đổi, cập nhật mới một cách phù hợp, hiệu quả; (7) Có lối sống lành mạnh, trung thực; và (8) Tôn trọng các giá trị văn hóa truyền thống của dân tộc, đồng thời biết tôn trọng và tiếp thu có chọn lọc các yếu tố văn hóa của các đất nước, dân tộc khác.

Chương trình cũng hướng đến chuẩn đầu ra ở 02 phần: kiến thức (cơ sở chương trình và chuyên chương trình) và kỹ năng cụ thể như sau:

2.2.1 Kiến thức

SV tốt nghiệp CTĐT CN NNA cần đạt được 3 mảng kiến thức: kiến thức giáo dục đại cương, kiến thức cơ sở chương trình và kiến thức chuyên chương trình. Kiến thức giáo dục đại cương gồm khả năng hiểu biết cơ bản về chủ nghĩa Mác – Lênin, đường lối, chính sách của Đảng Cộng sản Việt Nam, tư tưởng Hồ Chí Minh, pháp luật đại cương, khoa học xã hội và nhân văn, khoa học tự nhiên để đáp ứng yêu cầu tiếp thu kiến thức giáo dục chuyên nghiệp; trình độ tiếng Pháp; và về máy tính, các phần mềm văn phòng và cơ bản khác. Kiến thức cơ sở chương trình cần đạt được như kiến thức chuyên sâu về kỹ năng ngôn ngữ tiếng Anh và ngữ pháp tiếng Anh; kiến thức và khả năng sử dụng tiếng Anh học thuật và phát âm tiếng Anh; kiến thức cơ bản về ngôn ngữ học tiếng Anh và nghiên cứu khoa học bằng tiếng Anh đồng thời bước đầu làm quen với phương pháp nghiên cứu Ngôn ngữ giúp SV có thể tiếp tục học tập nâng cao trình độ ở bậc Thạc sĩ. Khối kiến thức chuyên chương trình cần đạt được như kiến thức chung về Ngôn ngữ học, nắm vững kiến thức chuyên sâu về

Âm vị học, Từ pháp học, Cú pháp học, Ngữ nghĩa học, Ngữ dụng học, Ngôn ngữ học đối chiếu; nắm vững kiến thức về văn chương Anh - Mỹ và am hiểu văn hóa và xã hội các nước nói tiếng Anh, đặc biệt là Anh, Mỹ và Úc.

2.2.2 Kỹ năng

SV tốt nghiệp CTĐT CN NNA cần đạt được 2 mảng kỹ năng: kỹ năng cứng và kỹ năng mềm. Kỹ năng cứng bao gồm: sử dụng thành thạo các kỹ năng ngôn ngữ Anh; hiểu và diễn đạt ngôn ngữ phù hợp trong nhiều tình huống giao tiếp khác nhau; phân tích văn bản và phát hiện các yếu tố mơ hồ về nghĩa dựa trên các kiến thức về ngôn ngữ học và văn hóa; phê bình văn học; đảm nhận được công việc trong các lĩnh vực nghề nghiệp như biên tập, báo chí, ngoại vụ, hành chính sự nghiệp, du lịch, thư viện, dịch thuật, kinh doanh, và xuất nhập khẩu; thực hiện nghiên cứu khoa học thông qua việc xác định được vấn đề cần nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu, tìm kiếm tài liệu và lược khảo tài liệu về chuyên chương trình ngôn ngữ Anh. Kỹ năng mềm bao gồm: giao tiếp bằng tiếng Pháp ở trình độ sơ cấp; sử dụng các phần mềm văn phòng cơ bản như Word, Excel, Power-point, khai thác và sử dụng Internet; tự học và tự nghiên cứu; làm việc với nhóm; có khả năng tư duy và làm việc độc lập, sáng tạo; quản lý thời gian, lập kế hoạch, theo dõi tốt tiến độ công việc chung; trình bày, thuyết trình và nói trước công chúng; và giao tiếp xã hội tốt, linh hoạt và năng động trong môi trường làm việc, có khả năng tự giải quyết vấn đề một cách hợp lý.

3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu này áp dụng phương pháp nghiên cứu thống kê mô tả gồm cả định lượng và định tính. Công cụ thu thập số liệu là bảng câu hỏi dành cho cựu SV và phỏng vấn cá nhân dành cho NTD. Bảng câu hỏi dành cho cựu SV CTĐT CN NNA gồm các tiêu chí được thiết kế theo 4 cấp độ: 1- Hoàn toàn không hài lòng (hoặc Hoàn toàn không đồng ý), 2- Không hài lòng (hoặc Không đồng ý), 3- Hài lòng (hoặc Đồng ý) và 4- Hoàn toàn hài lòng (hoặc Hoàn toàn đồng ý). Phần phỏng vấn NTD sử dụng bảng câu hỏi thuộc dạng câu hỏi phỏng vấn sâu bán cấu trúc.

Bảng 1: Chỉ số alpha về độ tin cậy của phiếu khảo sát

Thang đo	Cronbach's Alpha	Số câu
Nhận xét về mục tiêu và mức độ đáp ứng của chương trình	0,91	8
Nhận xét về việc tổ chức các hoạt động dạy học và đánh giá của chương trình	0,91	17
Nhận xét về việc hỗ trợ dạy và học	0,83	9
Nhận xét về khả năng đáp ứng của chương trình với công việc hiện tại	0,99	20
Tổng số	0,96	54

Kết quả về độ tin cậy của bảng khảo sát ở mức cao (0,96), các thang đo có chỉ số alpha từ 0,829 trở lên cho từng phần. Điều này cho thấy các biến quan sát đạt mức độ tin cậy rất cao. Cụ thể về chỉ số độ tin cậy của từng biến số với thang đo chi tiết (Bảng 1).

3.1 Đối tượng tham gia nghiên cứu

Có 98 cựu SV tốt nghiệp CTĐT CN NNA từ khóa 36 đến 39 tham gia nghiên cứu. Việc chọn đối tượng này thông qua các thông tin SV tốt nghiệp từ năm 2013 đến năm 2016 và 12 NTD nhân viên tốt nghiệp CTĐT CN NNA tại Trường Đại học Cần Thơ. Trong tổng số 98 cựu SV (72 người là nữ) tham gia khảo sát thì 89 người (chiếm gần 90%) tham gia kinh doanh tự do, 32 người (chiếm 33,3%) tham gia công tác giảng dạy tiếng Anh, 28 người (chiếm 29,3%) là nhân viên các công ty thương mại và dịch vụ, 01 người (chiếm 4,1%) là nhân viên kinh doanh công ty nước ngoài, 01 người (chiếm 1%) là tiếp tân khách sạn, 20 người (chiếm 21%) chưa có công việc ổn định và 02 người (chiếm 2%) thất nghiệp. Ngoài ra, gần 78% trong số họ cho rằng công việc là phù hợp với chương trình đã được đào tạo.

Số NTD tham gia là 12 người đã tuyển 62 nhân viên tốt nghiệp từ CTĐT CN NNA của Trường Đại học Cần Thơ. Trong tổng số NTD thì có 25% là trung tâm ngoại ngữ, 25% là công ty thương mại-

dịch vụ, 16% thuộc công ty liên doanh nước ngoài, 16% là cơ quan nhà nước, và 16% là công ty kinh doanh tư nhân. Mục đích họ tuyển nhân viên tốt nghiệp chương trình CN NNA là cần các nhân viên này tham gia giảng dạy, tư vấn, chăm sóc khách hàng, và tham gia các công tác biên phiên dịch tiếng Anh. Kết quả cho thấy phần lớn NTD thuộc đối tượng kinh doanh thương mại.

4 KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1 Đánh giá của cựu SV về CTĐT CN NNA

4.1.1 Nhận xét về mục tiêu và mức độ đáp ứng của CTĐT CN NNA

Phần 1 này được thiết kế thành 08 tiêu chí liên quan đến mục tiêu và mức độ đáp ứng của chương trình. Bảng 2 liệt kê kết quả khảo sát tính theo tỷ lệ phần trăm tổng hợp tiêu chí 1 và 2 thành ‘*Không hài lòng*’ và tiêu chí 3 và 4 thành ‘*Hài lòng*’. Trong 08 tiêu chí này thì có 07 tiêu chí được hơn 50% số người tham gia nhận xét là hài lòng. Trong đó, các tiêu chí từ 1 đến 4 được hơn 2/3 số người tham gia nhận xét là hài lòng (gần 62 cựu SV, chiếm gần 64%). Mặc dù được đánh giá mức hài lòng thấp hơn 4 tiêu chí đầu nhưng các tiêu chí 5, 6 và 7 cũng nhận được hơn phân nửa số người tham gia (tỷ lệ hài lòng dao động từ 50% đến 56%). Tuy nhiên, chỉ có khoảng 1/3 (38%) số người tham gia hài lòng về việc chương trình có tính định hướng nghề nghiệp.

Bảng 2: Bảng nhận xét về mục tiêu và mức độ đáp ứng của CTĐT CN NNA (số lượng = 98)

	Không hài lòng %	Hài lòng %
1. Chương trình có mục tiêu đào tạo rõ ràng, phù hợp với yêu cầu xã hội.	36,7	63,3
2. Chương trình có cấu trúc linh hoạt, tạo nhiều thuận lợi cho SV (SV) khi tham gia.	31,6	68,4
3. Chương trình có nội dung phù hợp mục tiêu đào tạo.	33,7	66,3
4. Chương trình có khối lượng kiến thức phù hợp với thời lượng quy định.	35,7	64,3
5. Chương trình có tỷ lệ phân bố hợp lý giữa lý thuyết và thực hành.	50,0	50,0
6. Chương trình giúp SV trang bị những kiến thức cần thiết cho nghề nghiệp.	44,9	55,1
7. Chương trình giúp SV hình thành và phát triển những kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp.	43,9	56,1
8. Chương trình thể hiện định hướng nghề nghiệp.	61,2	38,8
Giá trị trung bình	42,2	57,8

Thảo luận: Kết quả cho thấy nhìn chung cựu SV chương trình CN NNA tham gia vào nghiên cứu này có *mức độ hài lòng* cao hơn so với *mức độ không hài lòng* về mục tiêu và mức độ đáp ứng của CTĐT CN NNA là 15,6%. Kết quả này cho thấy cựu SV có nhận xét tương đối tốt về CTĐT CN NNA. Tuy nhiên, kết quả cho thấy chương trình này được nhận xét là chưa có tính định hướng nghề nghiệp rõ ràng cho người học, cũng như cần xem lại tỷ lệ phân bố giữa các môn lý thuyết và thực hành, và việc trang bị kiến thức cần thiết về nghề nghiệp cho SV tốt nghiệp.

4.1.2 Nhận xét về việc tổ chức các hoạt động dạy, học và đánh giá của CTĐT CN NNA

Nhận xét của cựu SV về việc tổ chức các hoạt động dạy, học và đánh giá trong chương trình gồm 17 tiêu chí được thiết kế ở Bảng 3. Kết quả cho thấy từ tiêu chí 1 đến 13 đa số cựu SV đưa ra câu trả lời là ‘*Hài lòng*’ trong đó có 8 tiêu chí đạt trên 80% (chiếm 4/5 số người tham gia). Đặc biệt tiêu chí 2 có mức độ hài lòng cao nhất (gần 98%) và hầu hết người tham gia đều hài lòng với tiêu chí 4 chiếm gần 95%. Mặc dù chiếm tỷ lệ hài lòng thấp hơn, nhưng 3 tiêu chí 1, 11, 12 đạt mức từ 70-79%.

Tuy nhiên, chỉ có 2 tiêu chí đạt 67-69%, chiếm tỉ lệ 38,5% trong tổng số ý kiến ‘Hài lòng’. Từ tiêu chí 14 đến 17 liên quan đến thái độ học tập của SV thì có hơn 76% người tham gia trả lời ‘Đồng ý’ trong đó có 3 tiêu chí đạt mức độ đồng ý từ 80% trở lên (chiếm tỉ lệ 75%). Ngoài ra, người tham gia còn đưa ra ý kiến khác nhận xét về hoạt động dạy, học và đánh giá của chương trình. Trong số 98 cựu SV

thì có 03 người nhận xét là tốt, 01 người nhận xét phần này là chưa tốt, 05 người thì không có ý kiến nhận xét nào khác. Ngoài ra, còn một vài ý kiến nhận xét thêm liên quan phần này về việc đánh giá chưa rõ ràng giữa các giảng viên, hoạt động ngoại khóa còn hạn chế, và việc phát triển kỹ năng còn hạn chế.

Bảng 3: Nhận xét về việc tổ chức các hoạt động dạy, học và đánh giá của CTĐT CNNNA (số lượng= 98)

	Không hài lòng %	Hài lòng %
1. Khi bắt đầu môn học, giảng viên (GV) phổ biến về mục đích, yêu cầu và nội dung cụ thể của chương trình và các môn học.	20,4	79,6
2. Khi bắt đầu môn học, GV phổ biến các yêu cầu và cách thức kiểm tra/thi giữa kỳ và cuối môn học.	2,0	97,9
3. GV hướng dẫn cách sử dụng tài liệu chính thức và tài liệu tham khảo.	15,3	84,7
4. Nhìn chung các GV có kiến thức chuyên môn sâu rộng.	5,1	94,9
5. Nhìn chung các GV thường xuyên cập nhật kiến thức mới về lĩnh vực chuyên môn.	19,4	80,6
6. Nhìn chung các GV điều chỉnh nội dung bài giảng theo trình độ thực tế của SV.	32,6	67,4
7. Nhìn chung các GV có phương pháp giảng dạy hiệu quả, hấp dẫn, sinh động.	30,6	69,4
8. Nhìn chung các GV đều nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ SV.	12,2	87,8
9. GV tổ chức cho SV hoạt động theo nhóm, tham gia thảo luận, tạo điều kiện cho người học tích cực suy nghĩ.	11,2	88,8
10. Nhìn chung các GV đảm bảo tiến độ lên lớp và kế hoạch giảng dạy.	17,3	82,7
11. SV được đánh giá đúng, công bằng trong kiểm tra và thi cử.	21,5	78,5
12. Nội dung kiểm tra đánh giá kết quả bám sát nội dung CTĐT.	14,3	85,7
13. GV cung cấp cho SV kinh nghiệm sống và giúp SV rèn luyện tư tưởng đạo đức bên cạnh việc cung cấp kiến thức chuyên môn.	29,6	70,4
	Không đồng ý %	Đồng ý %
14. Tôi nhận thức được lợi ích của các môn học tiếng Anh và có động lực học tiếng Anh.	18,4	81,6
15. Tôi tích cực và có tinh thần hợp tác tham gia các hoạt động học tiếng Anh trong lớp.	10,2	89,8
16. Tôi có thái độ học tập nghiêm túc (đi học đúng giờ, tham dự lớp đầy đủ).	9,2	90,8
17. Tôi có tham gia các hoạt động ngoại khóa.	23,5	76,5
Giá trị trung bình	15,4	84,6

Kết quả nhận xét về việc tổ chức dạy, học và đánh giá của CTĐT CN NNA cho thấy mức độ hài lòng của cựu SV đối với hoạt động này là rất cao với giá trị trung bình cao hơn phần 3.1.1 là 26,8%. Điều này cho thấy cựu SV đánh giá rất tốt về khâu tổ chức dạy, học và đánh giá của CTĐT CN NNA. Tuy nhiên GV cũng cần chú ý thêm về việc điều chỉnh nội dung bài giảng phù hợp trình độ SV và đa dạng các phương pháp giảng dạy giúp SV tiếp thu bài tốt hơn. Bên cạnh đó, hoạt động ngoại khóa cũng cần chú trọng hơn trong chương trình.

4.1.3 Nhận xét về việc hỗ trợ dạy và học

Phần này có 09 tiêu chí và kết quả cho thấy hầu hết các tiêu chí được người tham gia nhận xét hài lòng đạt gần 80% trở lên. Đặc biệt là tiêu chí 2 có gần 98% đối tượng tham gia nghiên cứu cho rằng lớp học phù hợp với số lượng SV. Đối tượng tham gia nghiên cứu cũng đánh giá cao việc sắp xếp SV trong lớp tương đối đồng đều, môi trường học tập như phòng ốc, âm thanh, ánh sáng và sự hỗ trợ tốt của các đơn vị chức năng (chiếm 81-89%). Theo chia sẻ ý kiến của một cựu SV tham gia khảo sát, các hoạt động hỗ trợ khá tốt vì đã giúp SV giải quyết những khó khăn trong việc học tập như tìm

tài liệu nghiên cứu, chia sẻ lo lắng về việc thi cử cũng như những trở ngại khác mà SV học tập xa nhà hay gặp phải. Tiêu chí 9 về vai trò của cố vấn học tập cũng được cho là thực hiện tốt (80%). Tuy nhiên, một ý kiến cho rằng SV và cố vấn học tập nên họp lớp thường xuyên hơn để trao đổi những thắc mắc hoặc khó khăn trong học tập nhằm giúp

SV định hướng được nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp đại học. Có một ý kiến khác cho rằng Khoa cần được trang bị nhiều tài liệu và sách tham khảo hơn. Đó là lý do tiêu chí 6 về tài liệu tham khảo ở thư viện Trường và Khoa chỉ được đánh giá khá tốt (67%).

Bảng 4: Nhận xét về việc hỗ trợ dạy và học (số lượng = 98)

	Không hài lòng %	Hài lòng %
1. Trường và Khoa có trang bị phòng học đủ các thiết bị cần thiết cho việc dạy và học.	20,4	79,6
2. Số lượng SV trong mỗi lớp học phù hợp với yêu cầu và tính đặc thù của việc dạy và học tiếng Anh.	2,0	98,0
3. Việc xếp lớp SV theo trình độ tương đối đồng đều được thực hiện tốt.	15,3	84,7
4. Thời khóa biểu những học phần tiếng Anh được sắp xếp hợp lý.	5,1	94,9
5. Phòng học đảm bảo yêu cầu về ánh sáng, âm thanh, độ thông thoáng và đủ chỗ ngồi cho SV.	19,4	80,6
6. Thư viện của Trường và Khoa có đủ tài liệu tham khảo dành cho môn học.	32,6	67,4
7. Công tác quản lý và hỗ trợ SV từ Đoàn Thanh niên và Văn phòng Bộ Môn/ Khoa được thực hiện tốt.	30,6	69,4
8. Các đơn vị chức năng (Phòng Đào tạo, Phòng Công tác SV, Phòng thiết bị, Thư viện) thực hiện tốt các chức năng, nhiệm vụ như đã được thông báo trên website của các đơn vị này.	12,2	87,8
9. Cố vấn học tập thực hiện tốt vai trò hỗ trợ thông tin tư vấn về học tập, nghiên cứu khoa học, rèn luyện, định hướng nghề nghiệp và chia sẻ tâm tư tình cảm cho SV trong suốt quá trình học tập tại Trường.	20,4	79,6
Giá trị trung bình	14,1	85,9

Nhìn chung, việc hỗ trợ dạy và học cho SV thuộc CTĐT CN NNA được đối tượng tham gia nghiên cứu này đánh giá rất tốt với mức hài lòng rất cao đặc biệt là liên quan đến vấn đề sắp thời gian học và tính phù hợp trong sắp xếp lớp học. Tuy nhiên, vấn đề hỗ trợ học thuật cho SV ngoài giờ cần chú trọng hơn đặc biệt là vai trò của cố vấn học tập và hỗ trợ từ Đoàn Thanh niên.

4.1.4 Nhận xét về khả năng đáp ứng của CTĐT CN NNA với công việc hiện nay của cựu SV

Phần này trình bày nhận xét của cựu SV về khả năng đáp ứng của CTĐT CN NNA với công việc hiện nay của bản thân. Trong số 20 tiêu chí đưa ra thì có tiêu chí 11 và 20 đạt mức hài lòng gần như tuyệt đối (98%). Tương tự, có 06 tiêu chí đạt mức hài lòng trên 90%. Mặc dù hai tiêu chí 5 và 6 được nhận xét ở mức hài lòng thấp hơn các tiêu chí khác nhưng cũng đạt mức hài lòng khá cao gần 70%. Bên cạnh đó, một số cựu SV còn cho rằng ngoài 20 tiêu chí đã nêu thì họ còn có các khả năng khác như *sự tự tin, sự kiên nhẫn, chịu được áp lực công việc cao, có khả năng quan sát tốt, có tinh thần luôn cầu tiến*. Tuy nhiên, một cựu SV cho rằng những khả năng đạt được là do tự bản thân rèn

luyện khi tham gia công tác xã hội không phải do CTĐT CN NNA mang lại.

Kết quả khảo sát cho thấy cựu SV thể hiện mức hài lòng tương đối cao về khả năng đáp ứng của CTĐT CN NNA với công việc hiện nay của cựu SV với giá trị trung bình là 86%. Kết quả này cho thấy CTĐT CN NNA có đáp ứng được mục tiêu trang bị cho người học sau khi hoàn thành chương trình như đã đề ra. Tuy nhiên, chương trình cũng cần chú trọng thêm phần trang bị kiến thức chuyên môn cho SV cũng như cần đa dạng các hoạt động hướng đến phát triển kỹ năng mềm cho SV.

Liên quan đến mức độ đáp ứng của CTĐT CN NNA đến công việc hiện nay của cựu SV, bảng khảo sát cũng tìm hiểu ý kiến của họ về những kỹ năng học được từ chương trình và những kỹ năng học được từ công việc hiện tại. Kết quả khảo sát cho thấy đa số người tham gia đồng ý những kỹ năng học được từ chương trình là *kỹ năng giao tiếp* và *kỹ năng này cũng được xem là kỹ năng mà họ cũng đang học được từ công việc hiện tại* (tương ứng 80,6% và 68,4%). Ngoài ra, hơn 50% người tham gia đề cập họ học từ chương trình những *kỹ năng thuyết trình, kỹ năng xây dựng kế hoạch, kỹ năng tư duy sáng tạo*, và những kỹ năng này cũng được xem là cần cho công việc của họ với số đồng

ý tương tự. Tuy nhiên, một vài kỹ năng họ cho rằng ít học hơn từ chương trình thì lại nhận được khá nhiều ý kiến đồng ý là học từ công việc, đó là *kỹ năng thu thập thông tin, kỹ năng nắm bắt mục tiêu, và kỹ năng viết báo cáo*. Ngoài ra, một cựu SV cũng cho rằng mình còn được học ở chương trình *kỹ năng xã hội*. Tuy nhiên một số cựu SV đề

cập những kỹ năng khác mà họ đã học được trong quá trình làm việc như *kỹ năng nghiên cứu khoa học, kỹ năng đánh giá của bản thân để xác định điều mình muốn theo chuẩn mực đạo đức xã hội, kỹ năng đánh giá nhân sự, kỹ năng đánh giá tâm lý, kỹ năng xử lý tình huống khẩn cấp và kỹ năng chịu được áp lực công việc*.

Bảng 5: Nhận xét về khả năng đáp ứng của CTĐT CN NNA với công việc hiện nay

	Không hài lòng %	Hài lòng %
1. Tôi có khả năng áp dụng kiến thức đã học trong công việc.	26,6	73,4
2. Tôi có khả năng quản lý thời gian.	15,3	84,7
3. Tôi có khả năng giao tiếp (đàm phán).	24,4	75,6
4. Tôi có khả năng nhạy bén, linh hoạt với môi trường làm việc thay đổi.	16,3	83,7
5. Tôi thành thạo kiến thức chuyên môn đã học.	31,6	68,4
6. Tôi có năng lực nghiên cứu (có sáng kiến, cải tiến).	31,6	68,4
7. Tôi có năng lực tiếp tục học tập ở bậc cao hơn.	27,5	72,5
8. Tôi có tính trung thực trong nghiệp vụ.	7,1	92,9
9. Tôi có sức khỏe đáp ứng công việc.	11,2	88,8
10. Tôi có tác phong làm việc tốt.	4,1	95,9
11. Tôi có trách nhiệm với công việc.	2,0	98,0
12. Tôi tuân thủ quy định pháp luật của Nhà nước.	3,1	96,9
13. Tôi tuân thủ quy định của cơ quan đang công tác.	2,0	98,0
14. Tôi có khả năng lập kế hoạch cho bản thân.	8,2	91,8
15. Tôi có khả năng giải quyết vấn đề.	8,2	91,8
16. Tôi có khả năng tư duy sáng tạo.	15,3	84,7
17. Tôi có khả năng làm việc nhóm.	10,2	89,8
18. Tôi có khả năng đàm phán thương lượng.	20,4	79,6
19. Tôi có khả năng chia sẻ với người khác.	12,2	87,8
20. Tôi có khả năng thông cảm với người khác.	2,0	98,0
Giá trị trung bình	14,0	86,0

Kết quả nghiên cứu này cho thấy CTĐT CN NNA trang bị cho SV đa số những kỹ năng cần thiết cho công việc hiện tại. Tuy nhiên, chương trình vẫn cần bổ sung một số kỹ năng liên quan đến phát triển khả năng độc lập và phát triển tư duy trong nội dung chương trình nhằm giúp SV ra trường có thể tự tin và làm việc tốt hơn.

4.2 Đánh giá của NTD về nhân viên tốt nghiệp CTĐT CN NNA từ Trường Đại học Cần Thơ

Theo đánh giá chung của NTD (Bảng 6) cho thấy đối tượng nghiên cứu là NTD đánh giá thái độ làm việc của nhân viên tốt nghiệp từ CTĐT CN NNA cao hơn so với kiến thức chuyên môn và kỹ năng làm việc của nhóm nhân viên này. Tuy nhiên, mặc dù ý kiến đánh giá về kiến thức chuyên môn chiếm tỷ lệ thấp hơn về thái độ làm việc (58,3% và 75%) nhưng không có ý kiến nào của NTD đánh giá là kiến thức chuyên môn của những nhân viên này là chưa tốt. Ngoài ra, phần đánh giá về kỹ năng làm việc ở mức tốt cũng chiếm tỷ lệ đồng ý thấp hơn (50%) trong đó có đến 16,7% ý kiến đánh giá phần này là chưa tốt.

Bảng 6: Đánh giá chung của NTD về nhân viên tốt nghiệp CTĐT CN NNA

	Chưa tốt %	Vừa %	Tốt %
Kiến thức chuyên môn	0	41,7	58,3
Kỹ năng làm việc	16,7	33,3	50,0
Thái độ làm việc	8,3	16,7	75,0

Lý giải cho phần đánh giá này, các NTD cũng đưa ra một số ý kiến nhận xét như sau:

4.2.1 Nhận xét về kiến thức chuyên môn

Nhận xét về kiến thức chuyên môn của nhân viên tốt nghiệp CTĐT CN NNA, hơn phân nửa NTD cho rằng kiến thức chuyên môn của những nhân viên này đạt yêu cầu công việc họ cần đặc biệt là sự thành thạo các kỹ năng ngôn ngữ.

Tôi nghĩ nhân viên chuyên chương trình CN NNA có khả năng sử dụng và truyền đạt 04 kỹ năng nghe, nói, đọc, viết đáp ứng được công việc công ty yêu cầu (NTD1)

Tuy nhiên, có hai ý kiến chưa đánh giá cao kiến thức của những nhân viên này để có thể đáp ứng công việc họ cần.

Theo tôi thì kiến thức của những nhân viên này có vẻ gói gọn ở kỹ năng ngôn ngữ mà thiếu khá nhiều các kiến thức văn hóa xã hội (NTD3).

Nhân viên chương trình CN NNA ít có kiến thức về các lĩnh vực kinh tế nên ít có kinh nghiệm về kinh doanh để đáp ứng tốt hơn các công việc được giao (NTD12).

Khi so sánh nhân viên tốt nghiệp chương trình CN NNA với nhân viên tốt nghiệp các chuyên ngành khác, mặc dù có ý kiến NTD cho rằng thật khó so sánh hai nhóm đối tượng này nhưng phần lớn đều công nhận nhân viên tốt nghiệp chương trình CN NNA được trang bị tốt về kiến thức chuyên môn là ngôn ngữ nhưng còn rất giới hạn ở mức học thuật, cụ thể như sau:

So với SV tốt nghiệp chuyên ngành Kinh Tế hay Du Lịch thì SV CN NNA kém hơn về tính sáng tạo và sự năng động (NTD3).

Khi đàm nhận công tác giảng dạy tại các trung tâm ngoại ngữ thì SV chương trình CN NNA kém hơn SV Sư Phạm Tiếng Anh trong thời gian đầu do không chuyên về nghiệp vụ sư phạm (NTD6).

Kết quả cho thấy nhìn chung NTD cho rằng nhân viên tốt nghiệp từ CTĐT CN NNA đảm bảo được đa số kỹ năng cứng nhưng vẫn còn hạn chế ở một số kỹ năng mềm do yêu cầu công việc. Hay nói khác hơn, việc phát triển chương trình cần chú ý chuẩn đầu ra có định hướng nghề nghiệp rõ ràng hơn từ đó bổ sung thêm những nội dung giảng dạy trong chương trình cho phù hợp nhu cầu thực tế.

4.2.2 Nhận xét về kỹ năng làm việc

Trong số 12 ý kiến của NTD, chỉ có 02 ý kiến nhận xét tốt về kỹ năng làm việc của nhân viên tốt nghiệp từ chương trình CN NNA như *sự thông minh, nhạy bén, nắm bắt nhanh công việc, chịu tìm tòi, sáng tạo và nghiên cứu*. Ngoài ra, có đến 05 ý kiến đánh giá những nhân viên này có kỹ năng làm việc bình thường hay không có điểm nổi trội. Tuy nhiên, 05 ý kiến từ NTD khác thì đánh giá chưa cao kỹ năng làm việc của nhóm nhân viên này vì họ chưa quen với yêu cầu công việc, cụ thể họ cho rằng:

Các ứng viên mới ra trường đều phải qua đào tạo về kỹ năng làm việc và làm quen với mô hình hoạt động của công ty mới đáp ứng nhu cầu công việc (NTD1).

Đa phần các bạn này khá tốt về kỹ năng ngôn ngữ. Tuy nhiên, các kỹ năng khác gần như chưa

được trau dồi và mất nhiều thời gian để học việc khi làm vào môi trường mới. Một số bạn chưa có ý thức tự chủ tốt khi đảm trách công việc (NTD3).

Khi so sánh với nhân viên các chương trình khác về kỹ năng làm việc, đa số NTD cho rằng nhân viên tốt nghiệp chương trình CN NNA được đa số họ đánh giá tốt. Đặc biệt, 01 ý kiến từ NTD nhận xét:

Nhóm nhân viên này có kỹ năng làm việc sáng tạo, chịu khó tìm tòi, nghiên cứu, nhạy bén do được rèn luyện, đào tạo bài bản trong môi trường học thuật chuyên nghiệp và được tiếp xúc với ngôn ngữ, nền văn hóa tiên tiến, tiến bộ (NTD6).

Ngoài ra, có 04 ý kiến cho rằng kỹ năng làm việc của nhóm nhân viên CN NNA ở mức chấp nhận được tuy nhiên có 01 ý kiến nhấn mạnh là:

Nhìn chung thì nhân viên chương trình này kỹ năng làm việc chấp nhận được, tuy nhiên họ ít kỹ năng và ít kinh nghiệm thực tế so với nhân viên tốt nghiệp chương trình khác (NTD9).

Chỉ có 01 ý kiến NTD từ một doanh nghiệp kinh doanh tư nhân cho biết kỹ năng làm việc của nhóm nhân viên này là chưa tốt và chưa đáp ứng yêu cầu công việc của họ.

Nhìn chung, kỹ năng làm việc của nhân viên tốt nghiệp chương trình NNA được NTD đánh giá tốt mặc dù vẫn tồn tại một số điểm hạn chế như cần đào tạo thêm cho nhóm này về kiến thức chuyên môn của từng chương trình nghề mới hiểu rõ hơn cách làm việc nhằm đạt được mục tiêu chung của cơ quan họ đang công tác.

4.2.3 Nhận xét về thái độ làm việc

Lý giải cho phần đánh giá về thái độ làm việc của nhân viên chuyên ngành chương trình NNA, đa số các NTD đánh giá tốt về thái độ làm việc của nhóm nhân viên này như có *thái độ hợp tác tốt, có trách nhiệm và chăm chỉ, có tinh thần cầu tiến và hòa đồng, có tính chủ động tích cực, biết lắng nghe và cải thiện*. Đặc biệt 01 ý kiến từ NTD thuộc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ cho rằng:

Nhân viên chương trình CN NNA có thái độ làm việc thân thiện, trách nhiệm cao... Thái độ làm việc của họ được kết hợp nhuần nhuyễn phong cách, thái độ của người Việt Nam với người nước ngoài... Họ chịu khó học hỏi, tinh thần phối hợp cao trong công việc (NTD4).

Nhưng cũng có ý kiến NTD từ 02 cơ quan nhà nước đánh giá không tốt về thái độ làm việc của nhóm nhân viên này.

Các bạn giỏi chuyên môn hay có thái độ khá tự cao, thiếu cầu tiến trong công việc, thiếu sự kiên

nhẫn và đôi khi thiếu tính chính trực và tinh thần trách nhiệm trong công việc (NTD8).

Nhân viên tốt nghiệp chương trình này chưa có sự mạnh mẽ và thể hiện sự nhiệt huyết trong công việc (NTD12).

Khi so sánh với nhân viên chuyên chương trình khác, phần lớn NTD đánh giá tốt thái độ làm việc của nhân viên tốt nghiệp chương trình CN NNA tại Trường Đại học Cần Thơ bởi sự cầu tiến, tinh thần trách nhiệm cao và chủ động trong công việc. Tuy nhiên, 01 NTD thuộc doanh nghiệp tư nhân lại đánh giá thái độ làm việc nhân viên tốt nghiệp chương trình Sư Phạm tiếng Anh cao hơn CN NNA ở sự chuyên tâm và tận tụy với công việc.

Nhìn chung, NTD có nhiều ý kiến khác nhau về thái độ làm việc của nhân viên thuộc nhóm này nhưng phần lớn nêu lên ý kiến tích cực và bày tỏ sự hài lòng về nhân viên của mình, bên cạnh một vài NTD đánh giá thái độ làm việc của nhân viên chưa tốt. Điều này cũng cho thấy tùy thuộc vào bản thân mỗi nhân viên và môi trường làm việc cụ thể nên đôi khi khó so sánh được thái độ làm việc giữa các nhân viên với nhau.

4.2.4 Nhận xét về mức độ đáp ứng nhu cầu công việc của NTD

Kết quả phỏng vấn từ 12 NTD cho thấy có đến 11 NTD (chiếm 91,7%) nhận xét là nhóm nhân viên này đáp ứng được nhu cầu công việc (trong đó 02 NTD, chiếm 16,7% cho rằng là *hoàn toàn được*), chỉ có 01 ý kiến cho rằng là *chưa được* (chiếm 8,3%).

Cụ thể hơn, khi NTD được yêu cầu đưa ý kiến đánh giá về mức độ đáp ứng công việc của nhân viên nhóm này thì có đến 58,3% ý kiến (07 NTD) đánh giá nhóm nhân viên này ở *mức tốt* trong đó có 01 NTD đánh giá ở *mức rất tốt* (chiếm 8,3%). Đồng thời, có 1/3 ý kiến đánh giá mức độ đáp ứng của nhóm này chỉ ở *mức vừa* (chiếm 33,3%), và chỉ có 01 NTD (chiếm 8,3%) đánh giá mức độ đáp ứng là *chưa tốt*.

Nhìn chung, nhân viên tốt nghiệp CTĐT CN NNA ở Trường Đại học Cần Thơ đáp ứng được nhu cầu công việc của NTD ở mức độ tốt. Tuy nhiên, nhân viên được đánh giá đáp ứng chưa tốt có thể có nhiều lý do khác nhau: (1) do công việc chưa phù hợp với kiến thức chuyên môn, (2) do năng lực của nhân viên tốt nghiệp từ chương trình CN NNA chưa đáp ứng được nhu cầu công việc mặc dù được đặt trong môi trường làm việc phù hợp, và (3) ý thức của nhân viên này về công việc họ đang làm.

4.2.5 Ý kiến đề xuất của NTD đối với việc đào tạo SV chương trình CN NNA

Kết quả cho thấy ý kiến đề xuất của NTD tập trung vào 03 vấn đề như phân tích ở trên, đó là (1) kiến thức chuyên môn, (2) kỹ năng làm việc, và (3) thái độ làm việc, cụ thể như sau:

Thứ nhất, theo NTD nhân viên chương trình NNA cần trang bị thêm những kiến thức chuyên môn như *rèn luyện thêm cách phát âm tiếng Anh chuẩn, trang bị thêm kiến thức chuyên môn sâu hơn đặc biệt là các học phần tiếng Anh chuyên ngành* trong chương trình, *bổ sung thêm kiến thức pháp luật, tăng cường các môn học thực hành để tăng kinh nghiệm thực tiễn.*

Thứ hai, NTD cũng đề xuất chương trình CN NNA cần trang bị thêm những kỹ năng làm việc cho SV khi tốt nghiệp cần có cho công việc bao gồm sử dụng *thành thạo vi tính văn phòng*, nâng cao *kỹ năng giao tiếp*, chú trọng bổ sung thêm *kỹ năng xã hội, kỹ năng thuyết trình trước công chúng, kỹ năng tổng hợp báo cáo, kỹ năng làm việc nhóm*, và *kỹ năng marketing và truyền thông.*

Thứ ba, theo NTD để làm việc tốt hơn thì nhân viên chương trình NNA cần được rèn luyện thêm về thái độ làm việc. Cụ thể là họ cần *chủ động lên kế hoạch* làm việc, *có tinh thần trách nhiệm* với công việc, *có tinh thần cầu tiến* và *ý chí phấn đấu*, và *có tính kỷ luật.*

5 KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

Việc đánh giá CTĐT CN NNA ở Trường Đại học Cần Thơ thông qua khảo sát ý kiến từ cựu SV và NTD đã góp phần đưa ra những điểm nổi bật và hạn chế của chương trình này. Cụ thể là, trong 04 nội dung đánh giá về CTĐT CN NNA, cựu SV đánh giá cao nhất về khả năng đáp ứng của chương trình với công việc hiện tại và đánh giá thấp nhất về mục tiêu và mức độ đáp ứng của chương trình CN NNA. Về phía đánh giá của NTD thì thái độ làm việc của nhân viên tốt nghiệp từ CTĐT CN NNA là điểm nổi bật nhất, nhưng tỷ lệ hài lòng của NTD về kỹ năng làm việc của nhóm nhân viên này là thấp nhất. Từ kết quả nghiên cứu so với mục tiêu CTĐT CN NNA cho thấy những vấn đề cụ thể sau:

Thứ nhất, CTĐT CN NNA được cựu SV và NTD đánh giá khá tốt về mục tiêu và mức độ đáp ứng của chương trình đặc biệt là sự linh hoạt về cấu trúc của chương trình mang lại thuận lợi cho người học, nhưng vẫn còn hạn chế tính định hướng rõ nghề nghiệp cho người học mà một phần liên quan đến vai trò của cố vấn học tập và Đoàn Thanh Niên Khoa chưa hoàn toàn phát huy.

Thứ hai, CTĐT CN NNA được cựu SV đánh giá tốt về khâu tổ chức dạy, học và đánh giá SV. Tuy nhiên, chương trình vẫn còn hạn chế về các hoạt động dạy ngoài lớp và phương pháp giảng dạy chưa đáp ứng hoàn toàn năng lực SV.

Thứ ba, cựu SV và NTD đánh giá tốt về khả năng đáp ứng của CTĐT với công việc hiện tại của nhân viên tốt nghiệp từ CTĐT CN NNA nhất là trách nhiệm với công việc, tuân thủ quy định nơi công tác và khả năng thông cảm với người khác. Tuy nhiên, cựu SV thừa nhận kiến thức chuyên môn chưa được thành thạo nhiều và năng lực nghiên cứu chưa cao.

Dựa trên những mặt hạn chế của nghiên cứu, nhóm tác giả xin đưa ra một số đề xuất sau đây:

Thứ nhất, CTĐT CN NNA cần chú trọng phát triển kỹ năng mềm cho SV thông qua các hoạt động ngoại khóa hoặc các học phần thực tập mang tính định hướng nghề nghiệp để giúp những SV này tự tin hơn trong công việc.

Thứ hai, hằng năm cần lấy ý kiến từ NTD về những nhân viên tốt nghiệp chương trình CN NNA nhằm giúp người phát triển CTĐT CN NNA có hướng điều chỉnh hợp lý và kịp thời với nhu cầu nguồn lao động thực tế đối với SV tốt nghiệp chương trình này.

Thứ ba, những nghiên cứu tiếp theo cần mở rộng số lượng mẫu đối tượng tham gia khảo sát và phỏng vấn. Cụ thể là cần tăng số lượng cựu SV và NTD nhằm gia tăng tính đa dạng các ngành nghề và giúp kết quả mang lại mang tính bao quát hơn. Thứ hai là tăng cường ý kiến của BLQ trong là nhà quản lý và giáo viên giúp có cách nhìn toàn diện hơn.

Thứ tư, những nghiên cứu tiếp theo cần có sự so sánh những điểm giống và khác nhau của CTĐT CN NNA 120 tín chỉ với CTĐT CN NNA 140 tín chỉ hiện nay khi có SV tốt nghiệp để tìm hiểu những mặt mà chương trình đã và đang dần cải thiện cho phù hợp thực tế cũng như những mặt hạn chế cần khắc phục.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Bộ Giáo dục và Đào tạo Việt Nam, 2007. Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ban hành ngày 01/11/2007 về “Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học”, ngày truy cập 25/05/2017. Địa chỉ: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Giao-duc/Quy-dinh-65-2007-QD-BGDĐT-Quy-dinh-tieu-chuan-danh-gia-chat-luong-giao-duc-truong-dai-hoc-57902.aspx>

Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2010. Công văn số 2754/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 20/05/2010 về việc “Hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên”, ngày truy cập 25/05/2017. Địa chỉ: <https://thuvienphapluat.vn/cong-van/Giao-duc/Cong-van-2754-BGDĐT-NGCBQLGD-huong-dan-lay-y-kien-phan-hoi-tu-nguoi-hoc-107682.aspx>

Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2016. Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/03/2016 ban hành quy định về “Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học”, ngày truy cập 25/05/2017. Địa chỉ: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Giao-duc/Thong-tu-04-2016-TT-BGDĐT-tieu-chuan-danh-gia-chat-luong-chuong-trinh-dao-tao-dai-hoc-2016-293968.aspx>

Đào Phong Lâm, 2016. Báo cáo công tác khảo sát và hoàn chỉnh hệ thống lấy ý kiến các bên liên quan trong chương trình đào tạo tại Trường Đại học Cần Thơ. Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí: Trường Đại học Cần Thơ.

Freeman, R.E. 1994. The politics of stakeholder theory: Some future directions. *Business Ethics Quarterly*, 4 (4): 409-421.

Paine, S. & McCann, R. 2009. Engaging stakeholders: Including parents and the community to sustain improved reading outcomes. Sustainability Series, 6. Sustaining Reading First, 16 pages.

Quốc hội khóa XI, 2005. Luật Giáo dục số 38/2005/QH11, ngày 14/6/2005, ngày truy cập 25/05/2017. Địa chỉ: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Giao-duc/Luat-Giao-duc-2005-38-2005-QH11-2636.aspx>

Trường Đại học Cần Thơ, 2014. Công văn số 35/ĐBCL&KT về việc “Sử dụng các mẫu phiếu lấy ý kiến mới phục vụ cho công tác đảm bảo chất lượng và đánh giá chương trình đào tạo” ngày 02/06/2014. Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí: Trường Đại học Cần Thơ.

Trường Đại học Cần Thơ, 2016. Công văn số 820/ĐBCL&KT về việc “Hướng dẫn cung cấp và cập nhật thông tin liên hệ phục vụ việc lấy ý kiến bên liên quan ngoài trường về chương trình đào tạo” ngày 10/05/2016. Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí: Trường Đại học Cần Thơ.