

YÊU CẦU CỦA HỘI ĐỒNG ĐÁNH GIÁ ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Về: Những điểm cần sửa chữa bổ sung trước khi nộp đề án chính thức cho
Viện Đào tạo Sau đại học

- Cần ghi chú về phạm vi phạm lỗi, quy mô vấn đề.
- Lưu ý khả năng sử dụng lý luận về chất lượng dịch vụ của các doanh nghiệp.
- Các giải pháp cần được xác định rõ ràng, cụ thể.
- Cần lưu ý về phạm vi phạm lỗi để tin cậy hơn.
- Nên bổ sung lý luận thực tiễn, các giải pháp.
- Lưu ý trình bày giải pháp và các điều kiện cần có để thực hiện các bước.
- Cần nêu rõ về giải pháp đã và chưa thực hiện được, có số liệu minh chứng.
- Sửa lỗi lỗi từ, lỗi đánh máy trong đề án.
- Trình bày thống nhất format theo số 'thông lệ' của Việt Nam.
- Các số liệu trong đề án.

Thư ký Hội đồng

PGS.TS. Vũ Minh Đức

Chủ tịch Hội đồng

PGS.TS. Vũ Huy Thông

Học viên có trách nhiệm chỉnh sửa theo yêu cầu của Hội đồng chấm đề án tốt nghiệp. Trong trường hợp không chỉnh sửa, học viên sẽ không được công nhận kết quả bảo vệ.
Học viên phải đóng ban yêu cầu chỉnh sửa này cùng 02 ban nhận xét phản biện vào trước Mục lục của Quyển đề án chính thức nộp cho Viện DTSDH

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 18 tháng 7 năm 2024

BẢN NHẬN XÉT PHẢN BIỆN ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Tên đề tài: Sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trung tâm liên kết FPT Swinburne Việt Nam cơ sở Hà Nội

Ngành/CTĐT: Quản trị Kinh doanh- Marketing

Học viên: Nguyễn Văn Hùng

Họ tên người phản biện: Đỗ Thị Phi Hoài

Chức danh khoa học: PGS

Học vị: TS

Đơn vị công tác: Trường Đại học Vinh

Sau khi đọc xong toàn văn Đề án tốt nghiệp của CHV Nguyễn Văn Hùng tôi có một số nhận xét sau:

- Tính cấp thiết, tính thời sự, ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn/đề án tốt nghiệp:
Việc liên kết đào tạo giữa các trường đại học Việt Nam với nước ngoài phù hợp với xu thế hội nhập và phát triển của ngành giáo dục nói riêng và của các quốc gia nói chung. Những liên kết này, bên cạnh kết quả đạt được về học thuật thì vẫn cần đảm bảo tính hiệu quả kinh tế. Vì vậy, sự hài lòng của sinh viên với chương trình đào tạo liên kết cũng giống như cách mà khách hàng hài lòng với dịch vụ tiêu dùng.
Chương trình liên kết đào tạo giữa Trường đại học FPT Việt Nam với Trường đại học công nghệ Swinburne Australia mới được gần 5 năm nhưng đã có hơn 2000 sinh viên theo học tại 3 cơ sở Hà Nội, Đà Nẵng và Thành phố Hồ Chí Minh. Ở mỗi thành phố, hai trường đã cho hình thành trung tâm để thực hiện chương trình này. Tại mỗi trung tâm, sinh viên theo học được học tập và sử dụng các dịch vụ của hai trường. Vì vậy, mức độ hài lòng của sinh viên với chương trình học tập, đào tạo và các dịch vụ cung ứng từ chương trình là rất quan trọng để hai trường có kết quả đào tạo ngày một tốt hơn.
Đề án có tính cấp thiết, tính thời sự, có ý nghĩa lý luận và thực tiễn.
Đề án không trùng lặp với các đề tài luận văn/đề án tốt nghiệp, các công trình khoa học đã nghiên cứu và công bố ở trong và ngoài nước mà tôi được biết; Số liệu, tài liệu là trung thực, rõ ràng. Danh mục tài liệu tham khảo khá phong phú (9 TLTK Tiếng Việt và 30 TLTK Tiếng Anh).
- Phương pháp nghiên cứu được học viên lựa chọn là phù hợp từ nguồn số liệu thứ cấp, số liệu sơ cấp, mô hình sử dụng và thiết kế nghiên cứu.
- Những kết quả đã đạt được của luận văn/đề án tốt nghiệp được thể hiện qua:

- (1) Học viên có sự am hiểu sâu sắc về bản chất các lý thuyết và việc lựa chọn, vận dụng vào giải quyết vấn đề thực tiễn của đề tài nghiên cứu.
 - (2) Học viên phân tích đầy đủ và chặt chẽ các dữ liệu thực tế để minh chứng cho các kết luận rút ra cả về ưu điểm và hạn chế; những đề xuất, kiến nghị có căn cứ khoa học và giá trị.
 - (3) Đề án đảm bảo tính hợp lý, tính logic giữa các chương và trong từng chương.
 - (4) Phần trình bày kết quả nghiên cứu và biện luận riêng của tác giả khá sâu sắc và thuyết phục. Phần này một lần nữa làm rõ những mô tả, dẫn chứng dữ liệu thực tế cũng như thêm sáng tỏ các lý thuyết.
- Ưu điểm của luận văn/đề án tốt nghiệp: Các luận điểm bảo vệ chặt chẽ, nhất quán trong toàn bộ nội dung đề án, những kết quả đạt được có giá trị lý luận và có thể áp dụng cho đơn vị này.
 - Những thiếu sót về hình thức và nội dung của đề án tốt nghiệp theo chuẩn quy định: Là một đề án tương đối tốt về cả nội dung và hình thức, đáp ứng yêu cầu chuẩn quy định đối với đề án tốt nghiệp thạc sĩ. Song, nếu tác giả khi chỉ ra những điểm hạn chế (5 điểm) về mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo thì cần làm rõ nguyên nhân. Từ đó, việc đề xuất giải pháp khắc phục sẽ sát thực hơn.
 - Các giải pháp tác giả đưa ra là cụ thể, phù hợp với phân tích thực trạng và có tính khả thi đối với Trung tâm này. Tuy nhiên, nếu có giải pháp về nâng cao chất lượng nhân lực ở trung tâm về trình độ nghiệp vụ, về thái độ ứng xử với người học... thì đề án có giá trị cao hơn.
 - Bản tóm tắt kết quả nghiên cứu của đề án tốt nghiệp phản ánh trung thực nội dung cơ bản của đề án tốt nghiệp.
 - *Kết luận chung*: Đề án “Sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trung tâm liên kết FPT Swinburne Việt Nam cơ sở Hà Nội” của CHV Nguyễn Văn Hùng đáp ứng yêu cầu cả về nội dung và hình thức của một đề án tốt nghiệp Cao học. Tôi đồng ý đề án này được đưa ra bảo vệ để nhận học vị thạc sĩ.

Người nhận xét



PGS.TS. Đỗ Thị Phi Hoài

NHẬN XÉT PHẢN BIỆN LUẬN VĂN THẠC SỸ

Cao học viên: Nguyễn Văn Hùng

Đề tài: Sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trung tâm liên kết FPT Swinburne Việt Nam cơ sở Hà Nội

Chuyên ngành: Marketing Ngành: Quản trị kinh doanh Mã số: 8340101

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Phạm Thị Huyền & TS. Lê Thị Thu Mai

Người phản biện 1: TS. Hoàng Phương Dung

Nơi công tác: Khoa Marketing, Đại học Kinh tế Quốc dân

NHẬN XÉT □

1. Tính cấp thiết, ý nghĩa khoa học và sự không trùng lặp của đề tài

Phần mở đầu của đề tài đã luận giải hợp lý về lý do nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trung tâm liên kết FPT Swinburne Việt Nam cơ sở Hà Nội về cả khía cạnh lý luận và thực tiễn. Về mặt khoa học, đề tài ứng dụng cơ sở lý thuyết về sự hài lòng và chất lượng dịch vụ để đo lường và đánh giá thực trạng sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trung tâm liên kết FPT Swinburne Việt Nam cơ sở Hà Nội. Đây là cách tiếp cận hợp lý đối với một luận văn thạc sỹ theo định hướng ứng dụng.

Mặc dù nội dung của đề tài có tính kế thừa về mặt khoa học nhưng không trùng lặp với các công trình nghiên cứu trước đó về khía cạnh thực tiễn.

2. Bố cục và phương pháp nghiên cứu

Luận văn được kết cấu gồm 4 phần: Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học, Giới thiệu về trung tâm liên kết FPT Swinburne Việt Nam, Thực trạng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trung tâm, và Một số giải pháp nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ đào tạo tại trung tâm. Về mặt bố cục tổng quát thì đã phù hợp với một luận văn theo định hướng ứng dụng. Tuy nhiên, về bố cục chi tiết Chương 1, ngay sau khi trình bày về chất lượng dịch vụ đào tạo ở phần 1.1, tác giả nên nói về mô hình SERVPERF đo lường chất lượng dịch vụ (hiện đang là 1.3) rồi mới nói về sự hài lòng và sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo (hiện đang là 1.2), trong đó luận giải về cách thức đo lường sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo trong đề án - bởi đây mới là đối tượng đo lường nghiên cứu của đề án thay vì chất lượng dịch vụ đơn thuần.

- Về phương pháp nghiên cứu, tác giả cần làm rõ khung lấy mẫu, cỡ mẫu ban đầu, tỷ lệ phản hồi và quá trình thu thập dữ liệu cần được mô tả chi tiết hơn. Liên quan đến kiểm định độ tin cậy của thang đo: Thang đo “Đánh giá chung” gồm có 2 biến như vậy giá trị của hệ số tương quan biến tổng phải giống nhau và không thể có giá trị Cronbach’ alpha nếu loại 1 trong 2 biến. Tuy nhiên, các thông số liên quan trong Phụ lục 4 lại không thể hiện theo đúng logic này.

3. Kết quả nghiên cứu của đề tài

- Luận văn đã hệ thống hóa được cơ sở lý thuyết về sự hài lòng và chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên cần làm rõ khái niệm “sự hài lòng về chất lượng dịch vụ” và luận giải cách đo lường biến số này trong đề án

- Luận văn cũng đã đánh giá được thực trạng sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trung tâm liên kết FPT Swinburne Việt Nam thông qua khảo sát

- Luận văn cũng đã đưa ra đề xuất giải pháp nhằm cải thiện sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trung tâm liên kết FPT Swinburne Việt Nam. Tuy nhiên, các giải pháp này cần lộ trình thực hiện để đảm bảo tính khả thi.

4. Những nội dung cần khắc phục

Luận văn cần bổ sung và làm rõ thêm những vấn đề sau:

Câu hỏi nghiên cứu (Phần mở đầu):

Câu hỏi “Thực trạng đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên...” cần xem lại vì không phải trọng tâm của bài.

Về Chương 1:

- Đưa ra định nghĩa rõ ràng hơn về “sự hài lòng về chất lượng dịch vụ” và luận giải cách đo lường biến số này.

- Đổi vị trí phần 1.2 và 1.3

Về Chương 2:

- Các số liệu trong bảng cần được chỉnh sửa thống nhất format theo số thập phân của Việt Nam.


Về Chương 4:

- Bổ sung điều kiện thực hiện giải pháp và lộ trình thực hiện.

Phụ lục 4: Xem và chỉnh sửa lại số liệu liên quan đến Thang đo “Đánh giá chung” để đảm bảo tính chính xác

5. Kết luận: Luận văn đã đạt được các giá trị cơ bản, có thể được thông qua để nhận học vị Thạc sỹ sau khi chỉnh sửa theo nhận xét của hội đồng.

Người nhận xét


Hoàng Phương Dung