

VẬN DỤNG MARKETING DỊCH VỤ TRONG VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HỒNG ĐỨC

Lê Quang Hiếu¹

TÓM TẮT

Trường Đại học Hồng Đức là trường đại học địa phương đầu tiên ở Việt Nam, được thành lập từ năm 1997, đến nay có quy mô đào tạo hơn 16.000 sinh viên. Xét trên phương diện kinh tế, trường đại học cũng là một tổ chức cung cấp dịch vụ vì vậy việc vận dụng marketing để thỏa mãn nhu cầu khách hàng là một điều tất yếu. Bài viết này sẽ dựa trên mô hình 7Ps của Marketing dịch vụ để đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo của trường Đại học Hồng Đức từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tại trường.

Từ khóa: Marketing dịch vụ, chất lượng đào tạo đại học, trường Đại học Hồng Đức

1. MỞ ĐẦU

Trong nền kinh tế tri thức ngày nay, giáo dục đại học có vị trí then chốt trong việc đào tạo nguồn nhân lực có trình độ và chất lượng cao. Nhìn lại chặng đường hơn một thập kỷ qua, kể từ ngày thành lập, ngày 24 tháng 09 năm 1997, trường Đại học Hồng Đức đang từng bước khẳng định được vị trí và đã đạt được những thành quả bước đầu đáng khích lệ trong việc đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế xã hội và đẩy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá, hội nhập quốc tế và đã có những đóng góp tích cực vào thành tích chung của giáo dục đại học Việt Nam. Mặc dù vậy, nếu xét trên nhiều phương diện trường Đại học Hồng Đức cũng đang phải chịu nhiều áp lực trong việc đáp ứng nhu cầu của xã hội. Với mục đích hướng đến là trong tương lai gần 100% sinh viên ra trường tìm được việc làm đúng ngành học, đáp ứng được nhu cầu xã hội trong bối cảnh mở cửa và hội nhập thế giới trong đào tạo nguồn nhân lực hiện nay, việc phải tìm ra cho mình những hướng đi phù hợp nhằm hạn chế điểm yếu và phát huy thế mạnh để có thể đón được những cơ hội cũng như vượt qua được những thách thức từ bên ngoài mang lại, qua đó góp phần xây dựng và phát triển bền vững là vấn đề hết sức cấp thiết đối với trường Đại học Hồng Đức.

Mặt khác, theo cách tiếp cận của WTO, giáo dục nói chung, giáo dục đại học nói riêng là một loại hình cung cấp dịch vụ mà ở đó khách hàng là những người học, những người sử dụng lao động,... với những nhu cầu hết sức phong phú và đa dạng. Bên cạnh đó, lý thuyết marketing dịch vụ và các khái niệm đã có hiệu quả trong kinh doanh, đang dần được áp dụng bởi nhiều trường đại học nhằm mục đích đạt được lợi thế cạnh tranh. Khái niệm marketing - mix đã được đưa ra và công nhận trong lý thuyết marketing dịch vụ như là

¹ ThS. Phó trưởng khoa KTQTKD, Trường Đại học Hồng Đức

thiết lập các công cụ marketing mà tổ chức sử dụng để theo đuổi các mục tiêu marketing của mình trong thị trường mục tiêu, chịu ảnh hưởng bởi các biến số môi trường cụ thể. Công cụ 7Ps được nhiều nhà quản trị thừa nhận và vận dụng trong lĩnh vực dịch vụ gồm: **P1**: Sản phẩm (product), **P2**: Giá cả (price), **P3**: Phân phối (place), **P4**: Xúc tiến- khuyến khích (Promotion) **P5**: Con người (People), **P6**: Quá trình dịch vụ (Process of services) và **P7**: Các yếu tố và bằng chứng vật chất của dịch vụ (physical evidences).

Bài viết này đứng trên quan điểm của marketing dịch vụ nghiên cứu quá trình xây dựng và phát triển của trường Đại học Hồng Đức từ đó đưa ra một số giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường.

2. THỰC TRẠNG QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN TRƯỜNG ĐẠI HỌC HỒNG ĐỨC THEO QUAN ĐIỂM MARKETING DỊCH VỤ

2.1. Chính sách sản phẩm

Về ngành, nghề đào tạo: Nhà trường tiến hành đa dạng hóa cơ cấu và điều chỉnh ngành, chuyên ngành đào tạo theo hướng đáp ứng yêu cầu nguồn nhân lực phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và đất nước.

Hiện nay, nhà trường đang đào tạo 7 chuyên ngành sau đại học, 29 ngành bậc đại học, 21 ngành bậc cao đẳng. Cùng với đào tạo hệ chính quy, Nhà trường đang đào tạo các hình thức vừa làm vừa học, liên thông, văn bằng đại học thứ 2 và bồi dưỡng ngắn hạn để đáp ứng tối đa nhu cầu của người học. Quy mô đào tạo của Nhà trường hiện nay là gần 16.000 học sinh, sinh viên. Từ năm 2008, nhà trường từng bước thực hiện chuyển đổi phương thức đào tạo từ đào tạo theo niên chế sang đào tạo theo hệ thống tín chỉ. Bên cạnh đó, Nhà trường đã và đang liên kết với các trường đại học để đào tạo các ngành, chuyên ngành đại học và sau đại học.

- Đào tạo trình độ thạc sĩ: Đại học Hồng Đức là trường đại học đầu tiên trong khối các trường đại học địa phương được phép tuyển sinh và đào tạo trình độ thạc sĩ. Sau gần 16 năm thành lập, trường đã được Bộ cho phép tự đào tạo 6 chuyên ngành gồm: Khoa học cây trồng, Ngôn ngữ Việt Nam, Lý luận và phương pháp dạy học Văn- Tiếng Việt, Văn học Việt Nam, Lịch sử Việt Nam, Vật lý lý thuyết và Vật lý Toán và Toán giải tích.

- Đào tạo trình độ đại học và cao đẳng tương đối ổn định về số lượng trong những năm gần đây, tuy nhiên xét về cơ cấu thì có những thay đổi về ngành đào tạo, một số ngành không đáp ứng nhu cầu xã hội, khó tuyển sinh nhà trường tạm thời đóng và mở ra những ngành mới có khả năng đáp ứng yêu cầu xã hội.

Cơ cấu ngành, chuyên ngành đào tạo được điều chỉnh phù hợp với nhu cầu:

+ Từ hai khối ngành (sơ phạm và kỹ thuật nông nghiệp) năm học 1998 - 1999 lên bốn khối ngành gồm sơ phạm, kinh tế, nông-lâm-ngoại nghiệp và kỹ thuật - công nghệ;

+ Giảm bớt một số chuyên ngành không phù hợp với nhu cầu sử dụng nhọ chuyên ngành ngữ văn, nuôi trồng thủy sản, kỹ nghệ hoa viên, mở các ngành đào tạo mới đáp ứng nhu cầu của xã hội; liên kết đào tạo chính quy và vừa làm vừa học;

Về mục tiêu, nội dung chương trình. Chương trình giáo dục, kiểm tra đánh giá, thời khóa biểu, lịch thi đọợc Nhà trường hoợng dẫn cụ thể, chi tiết; quy chế đào tạo và rèn luyện của Bộ Giáo dục & Đào tạo đọợc cụ thể hóa và triển khai thực hiện.

Chương trình giáo dục đào tạo có mục tiêu đọợc xác định cụ thể, rõ ràng về toợng chính trị, đạo đức, tác phong đối với người học. Nội dung, chương trình đào tạo bám sát khung chương trình do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành và đọợc cập nhật, chỉnh sửa, bổ sung thường xuyên theo hoợng đáp ứng nhu cầu của người học và xã hội. Sinh viên tốt nghiệp ra trường đảm bảo về trình độ kiến thức cơ bản, kỹ năng nghiệp vụ, có khả năng thích ứng nhanh với thị trường lao động. Kết quả học tập của sinh viên hệ chính quy nhà trường không ngừng đọợc nâng lên đáp ứng đọợc nhu cầu nguồn nhân lực trong quá trình phát triển của địa phương và các tỉnh lân cận.

Về sinh viên (sản phẩm đáp ứng nhu cầu xã hội):

Đã có sự điều chỉnh về bậc học một cách mạnh mẽ, chủ yếu tăng đào tạo đại học, giảm và tiến tới không đào tạo hệ trung cấp: Đến năm 2011, quy mô hệ đại học chính quy tăng 26 lần (từ 250 lên 6.600 sinh viên); sinh viên cao đẳng chính quy giảm 1,7 lần (từ 3.250 xuống còn 1.900 sinh viên).

Thay đổi một cách thích hợp về quy mô đào tạo ở các khối ngành, đáp ứng với thực tế khách quan của nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực:

+ Chuyển đổi một phần đào tạo giáo viên trung học phổ thông sang đào tạo giáo viên trung học cơ sở hai môn có trình độ đại học, mở các ngành đào tạo cử nhân khoa học, tăng dần các chuyên ngành đào tạo kỹ thuật - công nghệ;

+ Chuyển hoợng từ chỗ chỉ đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh là chủ yếu sang đáp ứng một phần nhu cầu nguồn nhân lực của các tỉnh lân cận.

Về hình thức đào tạo

Qui mô đào tạo theo hình thức VLVH tăng nhanh nhằm đáp ứng yêu cầu của xã hội:

- Số HSSV hệ VLVH chiếm 46,5% năm 2009 (tự đào tạo);

- Đào tạo liên thông từ cao đẳng lên đại học (12 chuyên ngành), chiếm 20% so với chính quy năm 2009;

Công tác đào tạo của nhà trường đã đáp ứng yêu cầu nguồn nhân lực cho sự phát triển; quy mô đào tạo của nhà trường ngày một tăng; hình thức, cơ cấu ngành, nghề toợng đối hợp lý, đáp ứng nhu cầu và phù hợp với khả năng của trường, chất lượng đào tạo ngày càng đáp ứng tốt hơn yêu cầu của xã hội.

Về sản phẩm khoa học công nghệ

Theo số liệu thống kê đến hết năm 2012 cán bộ, giảng viên nhà trường đã thực hiện đọợc 574 đề tài (dự án) khoa học các cấp, trong đó có 5 đề tài cấp Nhà nước, 35 đề tài cấp Bộ, 48 đề tài cấp tỉnh và 486 đề tài cấp cơ sở; sinh viên toàn trường đã thực hiện đọợc 1.899 đề tài khoa học, có 328 đề tài đạt giải cấp trường và 32 đề tài đạt giải trong các cuộc

thi “Tài năng khoa học trẻ”, 4 giải thưởng sáng tạo kỹ thuật Việt Nam. Số bài báo đăng trên các tạp chí chuyên ngành trong nước (890), quốc tế và tuyển tập báo cáo tại các hội nghị khoa học (64). Ngoài ra, Nhà trường đã chủ trì phối hợp với các cơ quan nghiên cứu, tổ chức khoa học trong ngoài tỉnh tổ chức nhiều hội thảo khoa học thu hút đông đảo các nhà khoa học tham gia.

Kết quả NCKH đã đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng, mở rộng quy mô và cơ cấu ngành nghề đào tạo; đổi mới nội dung chương trình và phương pháp dạy học, kiểm tra đánh giá; xây dựng cơ sở thực hành, thực tập, rèn nghề; gắn đề tài NCKH với đề tài luận án tiến sĩ, luận văn thạc sĩ để nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ, giảng viên; đổi mới công tác quản lý; phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Thanh Hoá.

2.2. Chính sách giá cả

Trường Đại học Hồng Đức là đơn vị sự nghiệp tự đảm bảo một phần chi phí hoạt động. Hơn nữa, là trường đa ngành, đa cấp, có nhiệm vụ đào tạo cán bộ, tạo nguồn nhân lực cho xã hội nói chung và cho tỉnh Thanh Hóa nói riêng. Vì vậy, Nhà trường đã có những giải pháp và kế hoạch tự chủ tài chính để hoàn thành nhiệm vụ được giao. Cụ thể, hiện nay trường có 2 nguồn thu như sau: Nguồn kinh phí Nhà nước cấp, nguồn thu từ hoạt động sự nghiệp: thu từ học phí đào tạo, từ hoạt động nghiên cứu khoa học và thu từ hoạt động dịch vụ.

Trong thời gian tới, trường sẽ tiếp tục củng cố các hoạt động tài chính theo hướng minh bạch, công khai và có kế hoạch, phân đầu tư quản lý tài chính là một động lực nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học, tăng thu nhập cho cán bộ nhân viên nhà trường.

Về các khoản thu từ người học như: học phí cho HSSV đào tạo theo tín chỉ của Nhà trường từ 80.000 - 93.000đ/tín chỉ (Đại học) hoặc 60.000-68.000đ/tín chỉ (Cao đẳng); Phí nội trú từ 60.000-70.000 người/tháng. Có thể nói rằng trường Đại học Hồng Đức áp dụng chính sách giá thấp và linh hoạt cho các đối tượng.

2.3. Chính sách phân phối

Trường Đại học Hồng Đức thực hiện chính sách phân phối hết sức linh hoạt cho từng đối tượng người học có nhu cầu. Đối tượng tuyển sinh của trường là tất cả các cá nhân, tổ chức có nhu cầu và đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn theo đúng quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo trên cả nước.

Về địa điểm tổ chức đào tạo: Đối với người học dài hạn thực hiện việc đào tạo và học tập tại các cơ sở của nhà trường. Hiện tại nhà trường có 3 cơ sở đào tạo được đặt trong thành phố Thanh Hóa: Cơ sở chính là nơi đặt trụ sở chính nhà điều hành và phục vụ đào tạo cho học sinh sinh viên thuộc các khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, Kỹ thuật công nghệ, Công nghệ thông tin và truyền thông và Nông - lâm - ngư nghiệp; Cơ sở 2 phục vụ đào tạo cho sinh viên các khoa khối ngành sọ phạm và xã hội như: Khoa Khoa học tự nhiên, khoa Mầm non, Khoa Ngoại ngữ...; Cơ sở 3 là Trung tâm Giáo dục quốc phòng chuyên phục vụ đào tạo về chương trình giáo dục quốc phòng cho sinh viên toàn trường. Tại cơ sở chính và cơ sở 2 đều có các khu nội trú và các sân bãi tập luyện thể dục thể thao tạo điều kiện đáp

ứng nhu cầu của người học. Đối với những chương trình bồi dưỡng ngắn hạn có thể tổ chức ngay tại các địa điểm theo yêu cầu của đối tác.

Về thời gian phục vụ: Nhà trường thực hiện linh hoạt thời gian học tập theo nhu cầu của từng đối tượng người học. Thời gian học tất cả các ngày trong tuần từ thứ 2- chủ nhật, được chia thành 13 tiết/ngày (trừ thứ 7 và chủ nhật là không quá 10 tiết)

2.4. Chính sách xúc tiến hỗn hợp

Xúc tiến hỗn hợp cung cấp các thông tin về các chương trình học, những thay đổi và phát triển trong chương trình, những thông tin về cơ sở đào tạo, học phí... do đó giúp họ hiểu biết hơn về chương trình, về cơ sở đào tạo... giúp họ tăng cơ hội lựa chọn trước khi tham gia một khóa đào tạo cụ thể. Các thông tin này giúp họ tiết kiệm thời gian, tiền bạc khi quyết định về việc mình nên bổ sung kiến thức, kỹ năng gì, góp phần bảo vệ các học viên ở một mức độ nhất định.

Ngay từ khi mới thành lập, lãnh đạo nhà trường luôn tâm niệm mỗi người học, mỗi cán bộ của nhà trường sẽ là những tuyên truyền viên tốt nhất về hình ảnh của nhà trường, do đó hàng năm nhà trường thường tổ chức các buổi thông tin tuyên truyền tuyển sinh trước hết cho cán bộ và HSSV đang theo học tại trường. Ngoài ra việc gửi các tờ rơi, thông tin trên các phương tiện truyền thông như báo đài cũng được nhà trường hết sức quan tâm.

Công cụ quan hệ công chúng bằng cách tổ chức các sự kiện cũng được nhà trường thường xuyên tổ chức và đầu tư. Thông qua Đoàn trường Đại học Hồng Đức, Hội sinh viên trường và các tổ chức đoàn thể trong trường đã có khá nhiều các sự kiện được tổ chức thành công thu hút sự chú ý của sinh viên trong trường, sinh viên ngoài trường và tổ chức truyền thông đại chúng.

Bên cạnh đó việc cung cấp các thông tin cho người học tại trường được xem là một nội dung quan trọng của Nhà trường. Trường Đại học Hồng Đức là một trong số ít trường mà hệ thống internet wifi miễn phí được phủ sóng rộng khắp cả trường, từ khu làm việc, các giảng đường đến các khu nội trú dành cho sinh viên. Website của Nhà trường cũng luôn được đầu tư nâng cấp và cập nhật các thông tin mới nhất, đầy đủ nhất cho các đối tượng quan tâm.

2.5. Chính sách về con người

Qua hơn 15 năm xây dựng và phát triển trình độ đội ngũ của nhà trường đã có những bước tiến rõ rệt như: số lượng giảng viên có trình độ sau đại học, đặc biệt là trình độ tiến sĩ tăng nhanh; cơ cấu trình độ giảng viên các chuyên ngành từng bước đáp ứng yêu cầu đào tạo; chất lượng đội ngũ được nâng cao một cách đáng kể; trên cơ sở quy hoạch đã từng bước trẻ hoá đội ngũ cán bộ giảng dạy.

Số cán bộ giảng viên có trình độ chuyên môn cao tăng lên theo thời gian:

- + GS, PGS tăng từ 0,2% (năm 1997) lên 0,4% (năm 2010) và gần 1% từ cuối năm 2013.
- + TS tăng từ 1,98% (năm 1997) lên 7,93% (năm 2010) và gần 10% năm 2013.
- + ThS tăng từ 24,15% (năm 1997) lên 48,7% (năm 2010).

Cơ cấu chất lượng đội ngũ thời điểm năm 2006 và năm 2010.

TT	Loại hình	Tổng số		Chia theo trình độ chuyên môn							
				Tiến sĩ		Thạc sĩ		Đại học		Dưới ĐH	
		2006	2010	2006	2010	2006	2010	2006	2010	2006	2010
1	<i>Biên chế</i>	678	544	25	49	189	240	328	217	136	38
1.1	Giảng viên	432	361	18	39	173	206	241	116		
1.2	GVTH, PTTN, Giáo vụ, Quản sinh	31	22				1	3	13	28	8
1.3	Cán bộ hành chính	55	86	7	10	16	33	13	29	19	14
1.4	Nhân viên thừa hành	160	75					71	59	89	16
2	<i>Hợp đồng ngoài biên chế</i>	39	193	0	0	3	27	31	144	5	21
2.1	Giảng viên	6	100			1	24	5	76		
2.2	GVTH, PTTN, Giáo vụ, Quản sinh	16	33				1	15	25	1	7
2.3	Cán bộ hành chính	7	23			2	2	5	21		
2.4	Nhân viên thừa hành	10	36					6	22	4	14
	Tổng cộng	717	737	25	49	192	267	359	351	141	60

(Nguồn: Phòng TCCB)

Nhà trường đã thực hiện các chính sách đãi ngộ của tỉnh đối với CBGV có trình độ TS ở ngoài tỉnh về công tác tại trường và chính sách hỗ trợ cho Thạc sĩ, tiến sĩ giảng dạy ở bậc Đại học.

Mời các GS và các nhà khoa học đầu ngành trong nước giảng dạy các chuyên đề (cho giảng viên) và những học phần mới (cho sinh viên), thông qua đó để đào tạo giảng viên của trường.

Cán bộ, giảng viên tham gia Đề án Liên kết đào tạo đại học và sau đại học với các trường đại học nước ngoài: 80 người. Số CBGV học đại học tiếng Anh (văn bằng 2): 56 người. Thực hiện các chương trình đào tạo, bồi dưỡng ngoại ngữ khác (Đề án 165, Dự án Việt - Bỉ) 7 người.

Công tác quy hoạch và đào tạo đội ngũ được đặc biệt quan tâm và thường xuyên được rà soát, điều chỉnh nhằm chuẩn bị đội ngũ cán bộ đáp ứng yêu cầu trước mắt và lâu dài. Phần lớn đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên của trường đã được rèn luyện, trưởng thành trong quá trình xây dựng nhà trường, có phẩm chất đạo đức tốt, là nhân tố đảm bảo giữ vững và từng bước nâng cao chất lượng đào tạo.

2.6. Chính sách về quy trình hoạt động

Trong những năm qua, trường Đại học Hồng Đức đã không ngừng củng cố và hoàn thiện công tác tổ chức và quản lý, nâng cao hiệu quả hoạt động của từng bộ phận và cá nhân, tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng, quản lý của chuyên môn, sự phối, kết hợp đồng bộ của các tổ chức đoàn thể trong các hoạt động nhằm thực hiện nhiệm vụ chính trị của Nhà trường, tranh thủ sự chỉ đạo của Tổng Liên đoàn Lao động VN và Bộ Giáo dục - Đào tạo, chủ động xây dựng các chiến lược và kế hoạch phát triển Nhà trường.

Từ năm học 2007-2008, nhà trường đã vận hành quy trình quản lý theo hệ thống quản lý chất lượng ISO: 9001-2000 và đến năm 2010 đã chuyển đổi và vận hành quy trình quản lý chất lượng ISO 9001:2008, đã ban hành các quy trình hoạt động, xây dựng hệ thống thông tin phản hồi về hoạt động cung cấp dịch vụ giáo dục đào tạo tại trường, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, hiệu quả công tác quản lý, điều hành hoạt động trong nhà trường.

2.7. Chính sách về cơ sở hạ tầng

Dự án đầu tư cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị phục vụ giảng dạy và nghiên cứu khoa học tại Cơ sở chính; cải tạo nâng cấp Cơ sở II được phê duyệt với tổng kinh phí 493 tỷ đồng, tổng diện tích xây dựng khoảng: 56.400m². Trung tâm Giáo dục Quốc phòng Thanh Hoá trực thuộc ĐHHĐ đã có quyết định đầu tư (98 tỷ đồng).

Trong 10 năm mới thành lập, đã đầu tư mới, sửa chữa nâng cấp và đưa vào sử dụng với số kinh phí 175 tỷ đồng: Khu giảng đường 4 tầng (30.000 m² sàn), 3 nhà ký túc xá sinh viên cơ sở 3 (138 phòng, 1.100 chỗ ở); 2 khu nhà ký túc xá cơ sở 1 (4.220 m²); đầu tư công trình hạ tầng với tổng số vốn đầu tư hơn 150 tỷ đồng. Đầu tư chiều sâu 26 phòng thí nghiệm, 8 phòng vi tính, hệ thống mạng thông tin (có dây và không dây), Trung tâm Thông tin - Thư viện, cơ sở hỗ trợ học tập KLF, trang thiết bị dạy và học, thiết bị văn phòng với giá trị hơn 25 tỷ đồng.

Đầu tư mua sắm mới giáo trình, tài liệu phục vụ giảng dạy với 5.250 đầu sách (132.313 cuốn tiếng Việt, 3.777 cuốn ngoại văn), 48.155 số báo tiếng Việt, 4.900 số báo ngoại văn, 162 đĩa CD cơ sở dữ liệu trong và ngoài nước trị giá 2 tỷ đồng.

Có thể thấy rằng cơ sở vật chất của trường được đầu tư đáng kể, cơ bản đã được kiên cố hoá, đặc biệt là hệ thống giảng đường và nhà làm việc, trang thiết bị phục vụ dạy- học. Tuy vậy, hệ thống phòng học, phòng thí nghiệm, hệ thống thông tin, thư viện chưa đáp ứng kịp với yêu cầu đổi mới giáo dục đại học ngày càng cao và lâu dài. Cơ sở vật chất kỹ thuật chưa đáp ứng yêu cầu để giáo dục toàn diện với sinh viên (giáo dục thể chất, giáo dục thẩm mỹ, thực hành, thí nghiệm)

3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HỒNG ĐỨC

3.1. Nâng cao chất lượng chương trình đào tạo, gắn với thực tiễn

Để nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục, cần nâng cao chương trình, gắn đào tạo với thực tiễn để khách hàng – học viên có được kiến thức cần thiết, thực hiện được những nhiệm vụ được giao trong đúng ngành nghề mà họ được đào tạo.

Hoạt động kiểm định chất lượng, được coi như là một trong các giải pháp hữu hiệu nhằm nâng cao chất lượng của trường. Dựa vào khung đảm bảo chất lượng và cơ chế đảm bảo chất lượng, trường cần xây dựng mô hình chất lượng cho trường mình. Tuy nhiên, công việc này trên thực tế là khó khăn và cái đã làm được chưa phải là nhiều và chưa làm hài lòng những ai quan tâm.

Cần nhấn mạnh tính đáp ứng và năng động nhà trường đối với nhu cầu của nền kinh tế đang chuyển đổi. Trong khi nạn thất nghiệp vẫn là mối đe dọa đối với sinh viên tốt nghiệp thì các doanh nghiệp vẫn khó khăn trong tuyển dụng lao động có tay nghề cao, có khả năng linh hoạt, nhanh nhạy, năng động và sáng tạo, có trình độ tin học và ngoại ngữ.

Bên cạnh đó, việc *tăng cường hiệu quả sử dụng các nguồn lực* cũng là một yêu cầu tất yếu trong xác định và quản lý chương trình đào tạo.

Hơn nữa, không thể chỉ nhà nước lo vấn đề đào tạo đại học mà phải gắn với doanh nghiệp. Cần đẩy mạnh mô hình các doanh nghiệp tham gia vào việc đào tạo, tạo điều kiện thực tập cho sinh viên. Nhà trường nên "bắt tay" với các doanh nghiệp tạo cơ hội việc làm cho sinh viên khi ra trường, đây cũng là cách tốt nhất tự giải thoát mình khỏi bế tắc đầu ra, nhằm tăng cường tính gắn kết giữa đào tạo và sử dụng, giữa nhà trường và thị trường lao động nói riêng, giữa nhà trường và xã hội nói chung.

3.2. Nâng cao chất lượng giảng viên và hệ thống cán bộ nhân viên hỗ trợ công tác giảng dạy

Giảng viên, người truyền đạt không chỉ kiến thức mà cả niềm say mê nghề nghiệp cho sinh viên, đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đào tạo.

Thực hiện quy hoạch, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng giảng viên về chuyên môn, ngoại ngữ; tiêu chuẩn hóa cán bộ quản lý phù hợp với chức danh và nhiệm vụ được phân công. Ưu tiên đặc biệt đối với những ngành đào tạo chưa có giảng viên trình độ tiến sỹ.

Thực hiện qui hoạch đào tạo bồi dưỡng đội ngũ lãnh đạo, quản lý các cấp và chuyên gia đầu ngành, đội ngũ giảng viên, nhân viên kỹ thuật; đào tạo và xây dựng đội ngũ cán bộ làm công tác kiểm định chất lượng từ trường đến khoa.

Quy định chính sách khuyến khích động viên để sớm có một tỷ lệ nhất định giảng viên được phong học hàm. Phát triển tổ chức làm nhiệm vụ tạo nguồn cho đào tạo thạc sỹ, tiến sỹ phục vụ chiến lược đào tạo cán bộ sau đại học trong và ngoài nước.

Tuyển dụng cán bộ trẻ có trình độ chuyên môn cao, sinh viên tốt nghiệp đại học loại giỏi về trường.

Hợp tác trao đổi giảng viên giữa nhà trường với các trường đại học nước ngoài. Tăng cường mời chuyên gia, cán bộ khoa học trình độ cao ở các trường đại học, viện nghiên cứu trong nước về giảng dạy các chuyên ngành còn thiếu giảng viên.

Tổ chức cam kết trách nhiệm giữa cán bộ, giảng viên với nhà trường về nghĩa vụ, quyền lợi, kịp thời tôn vinh những người có trình độ cao về chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học và có đóng góp lớn đối với nhà trường.

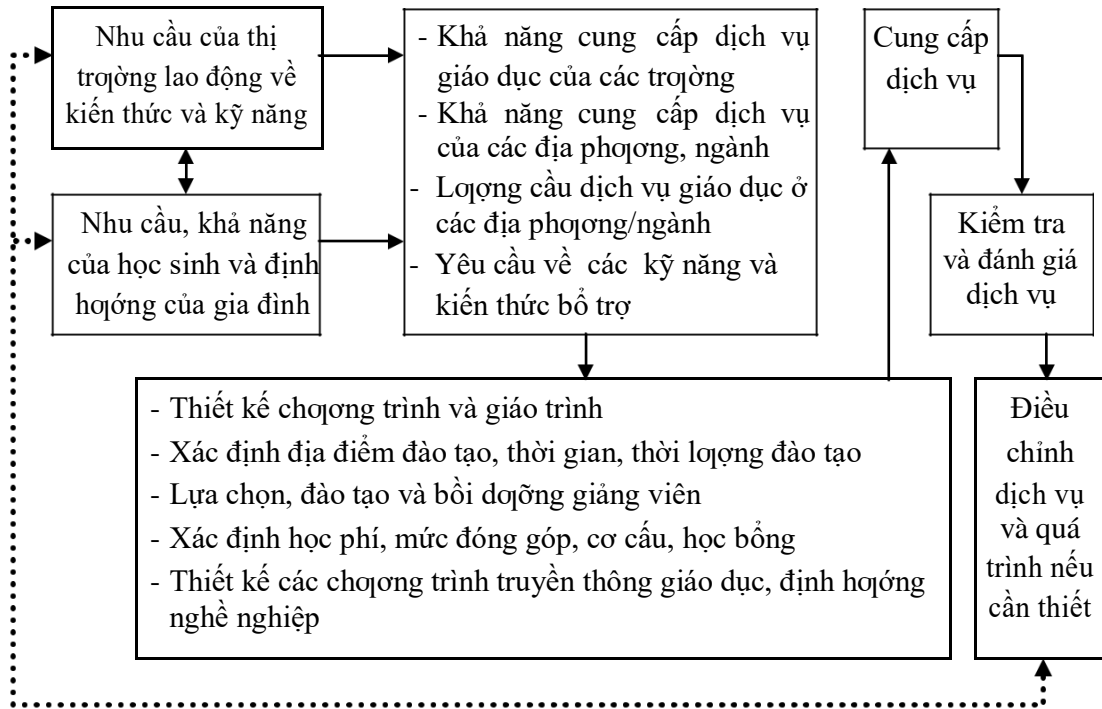
3.3. Đổi mới quy trình cung cấp dịch vụ giáo dục Đại học

Việc này sẽ khuyến khích sự tham gia của cộng đồng vào quá trình cung cấp dịch vụ giáo dục, qua đó thay đổi cách đánh giá chất lượng giáo dục.

Quy trình cung cấp dịch vụ giáo dục đại học ở trường còn nhiều bất cập. Điều đó

ảnh hưởng tới chất lượng cũng như hiệu quả của đầu tư cho giáo dục. Quy trình cung cấp dịch vụ đại học chắc chắn phải thay đổi. Sự thay đổi này hướng tới việc đáp ứng nhu cầu đào tạo nghề nghiệp cho học sinh, sinh viên.

Sơ đồ 3.1. Quy trình cung cấp dịch vụ giáo dục



Bên cạnh đó, việc thay đổi phương pháp giáo dục chất lượng dịch vụ giáo dục là cần thiết. Việc đánh giá chất lượng giáo dục không nên chỉ một chiều: giáo viên đánh giá sinh viên mà cần thiết phải có đánh giá của sinh viên về giáo viên. Dưới góc nhìn của dịch vụ, sinh viên là khách hàng và họ có quyền đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua trình độ, thái độ và khả năng của giáo viên.

Nên thiết lập chế độ thưởng theo thành tích, thưởng và ghi nhận các giáo viên có những cải tiến trong công tác giảng dạy, học tập và nghiên cứu. Giáo viên nên được đánh giá thường xuyên bởi chính sinh viên, đồng nghiệp, cấp trên và các tổ chức chuyên đánh giá chất lượng độc lập được mời từ bên ngoài trên các mặt như sự chuẩn bị bài giảng, phương pháp giảng dạy và những đóng góp cho sự phát triển của khoa, trường.

3.4. Thực hiện các chương trình truyền thông giáo dục từ các cấp học phổ thông

Thị trường lao động ngày càng có nhiều cơ hội việc làm cho người lao động trẻ nhưng cũng hàm chứa trong đó không ít thách thức với không chỉ người lao động mà cả các cơ sở đào tạo cung cấp người lao động. Việc thực hiện các chương trình truyền thông nhằm định hướng nghề nghiệp theo khả năng và sở thích của học sinh cần được xem như là một trong những cách giúp người lao động và các cơ sở đào tạo tránh lãng phí nguồn lực hữu

hạn của mình mà đạt được những mục tiêu mong muốn.

Các phoyong tiện truyền thông đại chúng, trong các diễn đàn và tại các trường phổ thông, việc định hướng nghề cho học sinh cần được chú trọng hơn với nhiều hoạt động nhoy toj vấn nghề nghiệp, chọn ngành, chọn nghề hợp với sở thích, năng lực của các em và góp phần làm thay đổi cách nghĩ của nhiều bậc phụ huynh về những suy nghĩ trái chiều.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Giáo dục và Đào tạo (2009), *Báo cáo sự phát triển của hệ thống giáo dục đại học, các giải pháp đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo* (số 760/BC- BGDĐT ngày 29/10/2009 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT).
- [2] Trường Đại học Hồng Đức- *Chương trình Fulbright tại Việt Nam, Kỷ yếu hội thảo “Mô hình trường đại học trực thuộc địa phương ở Việt Nam”*, 04-05/12/2008 tại Thanh Hóa.
- [3] Trường Đại học Hồng Đức- *Chương trình Fulbright tại Việt Nam, Kỷ yếu hội thảo “Quản trị trong các trường đại học địa phương ở Việt Nam”*, 05-06/3/2010 tại Thanh Hóa.
- [4] Nguyễn Văn Bảo (2006), *Trường đại học trực thuộc địa phương, Trường cao đẳng Cộng đồng - mô hình mới đào tạo nguồn nhân lực*, Tạp chí kinh tế và phát triển, Hà Nội.
- [5] Đặng Bá Lãm, Trần Khánh Đức (1997), *Về loại hình Trường cộng đồng trong điều kiện Việt Nam, Phát triển giáo dục*, (4/1997), Viện nghiên cứu phát triển giáo dục, Hà Nội
- [6] Tài liệu từ phòng Tổ chức cán bộ, phòng Đào tạo, phòng Công tác HSSV

APPLYING SERVICE MARKETING TO IMPROVE THE TRAINING QUALITY AT HONG DUC UNIVERSITY

Le Quang Hieu

ABSTRACT

Hong Duc University, which was established in 1997, is the first local university in Việt Nam. Up to now, the scale of education of this university becomes larger with more than 16,000 students. From economic viewpoint, the university is also a service organization. Therefore applying marketing to satisfy customer's needs is essential. This article focus on assessing factors which influence on the quality education of Hong Duc university based on 7P's model of Marketing Services, and we finally propose some solutions in order to increase quality of the university.

Key words: *Marketing Services, quality of university education, Hong Duc University.*

Ngoyoi phản biện: PGS.TS. Trần Hùng; Ngày nhận bài: 10/1/2014; Ngày thông qua phản biện: 20/1/2014; Ngày duyệt đăng: 18/3/2014